

UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
ESCUELA DE POSGRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS



**Desempeño del personal y satisfacción del usuario:  
Registro Civil Municipalidad Provincial del Santa  
Chimbote 2017**

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública

**AUTOR: Bach. López Bejarano, Julio César**

**ASESOR: Mg. Gonzalez Chavez, Carlos**

**Chimbote - Perú**

**2019**

**Palabras Clave:**

**Tema: Desempeño Laboral**

**Especialidad: Gestión Pública**

**Lineas de investigación:**

**ÁREA:** Ciencias Sociales

**SUB ÁREA:** Economía y Negocios

**DISCIPLINA:** Economía

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** Costos y Presupuestos

## **DEDICATORIA**

**A DIOS:** por ser mi guía y haberme acompañado en este gran camino, y permitir llegar a este momento tan especial en mi vida, así mismo por los logros y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarle cada día más.

**A MI FAMILIA:** por darme todo su apoyo y quererme sobre todas las cosas y estuvieron a mi lado en todo momento brindándome su apoyo moral e incondicional para poder cumplir con una meta más en mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

**A MI FAMILIA:** por haberme brindado todo su apoyo incondicional, porque sin ustedes, estoy seguro de que no hubiera tenido la fuerza necesaria para alcanzar este gran logro, los amo.

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito determinar cómo el desempeño laboral del personal del área de Registro Civil influye satisfactoriamente en la atención y satisfacción del usuario, para esto se hizo uso de las herramientas necesarias para el cumplimiento del objetivo trazado y validar la hipótesis interpuesta para este estudio.

Esta investigación es no experimental, cuyo diseño de investigación es transversal descriptiva, se consideró una población de 16 colaboradores de la Municipalidad del Santa y 92 usuarios, se aplicó una encuesta a los colaboradores sobre el desempeño laboral y a los usuarios sobre su satisfacción ante la atención de los trabajadores; los resultados de la encuesta se almacenaron en una base de datos para su posterior procesamiento, interpretación, análisis y discusión con el fin validar la hipótesis motivo del estudio.

Finalmente, obtenidos los resultados, estos arrojaron que el desempeño de los colaboradores y la satisfacción del usuario tienen una correlación, por lo tanto, ambos arrojaron un porcentaje superior al 50%, y mantuvieron esos mismos órdenes los demás indicadores sobre desempeño laboral y satisfacción del usuario; asimismo se hizo unas recomendaciones del caso según las conclusiones del estudio.

**Palabras Claves:** Desempeño del personal, satisfacción del usuario

## **ABSTRACT**

The purpose of this research work was to determine how the work performance of the personnel of the Civil Registry area influences the satisfaction of the user, for this purpose it makes use of the necessary tools for the fulfillment of the outlined objective and to validate the hypothesis interposed for this study.

This research is non-experimental, whose research design is transversal descriptive, it was considered a population of 16 collaborators and 92 users, a survey was applied to the collaborators on the work performance and to the users about their satisfaction with the attention of the workers; The results of the survey were stored in a database for further processing, interpretation, analysis and discussion in order to validate the hypothesis of the study.

Finally obtained the results, these show us that the performance of the collaborators and the satisfaction of the user have a correlation, therefore both yield a percentage of 50%, and keeping those same orders the other indicators on work performance and user satisfaction; A recommendation of the case is also made according to the conclusions of the study.

**Keywords:** Staff performance, user satisfaction

## ÍNDICE

TÍTULO.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
INDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Antecedentes y Fundamentación Científica.....	2
1.1.1. Antecedente Internacional.....	2
1.1.2. Antecedente Nacional.....	5
1.1.3. Antecedente Local.....	9
1.2. Justificación de la Investigación.....	10
1.2.1. Justificación Teórica.....	10
1.2.2. Justificación Práctica.....	11
1.2.3. Justificación Metodológica.....	12
1.3. Enunciado del Problema.....	13
1.4. Objetivos.....	13
1.4.1. Objetivo General.....	13
1.4.2. Objetivos Específicos.....	13
1.5. Hipótesis.....	14
1.6. Operacionalización de Variables.....	14
1.6.1. Variables.....	14
1.6.2. Cuadro de Operacionalización de Variables.....	14
1.7. Marco Teórico.....	17
1.7.1. Desempeño del Personal.....	17
1.7.2. Satisfacción del Usuario.....	27
1.7.3. Municipalidad Provincial del Santa.....	34
1.4.3.1. Breve Reseña Histórica.....	34
1.4.3.2. Organigrama de la Oficina de Registro Civil.....	36
1.4.3.3. Organización y Funciones de Registro Civil.....	37
1.8. Marco Conceptual.....	39

1.8.1.	Desempeño del Personal.....	39
1.8.1.1.	Estructura.....	39
1.8.1.2.	Productividad.....	39
1.8.1.3.	Profesionalismo.....	39
1.8.1.4.	Tecnología.....	39
1.8.2.	Nivel de Satisfacción del Usuario.....	40
1.8.2.1.	Confianza.....	40
1.8.2.2.	Expectativa.....	40
1.8.2.3.	Comunicación.....	40
1.8.2.4.	Accesibilidad.....	40
II.	MATERIALES Y MÉTODO.....	41
2.1.	Materiales.....	42
2.1.1.	Población.....	42
2.1.2.	Muestra.....	42
2.2	Método.....	42
2.3	Tipo y Diseño de Investigación.....	42
2.4	Técnicas e Instrumentos.....	43
2.5	Procesamiento y Análisis de la Información.....	44
III.	RESULTADOS.....	46
3.1	Estadísticas de Servicios, Reclamos y Quejas.....	47
3.2	Resultados de Encuesta Aplicada a los Usuarios.....	48
3.3	Resultados de Encuesta Aplicada a los Colaboradores Públicos.....	66
IV.	ANÁLISIS, DISCUSIÓN Y PROPUESTA.....	71
4.1	Análisis.....	72
4.2	Discusión.....	76
4.3	Propuesta.....	79
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	81
5.1	Conclusiones.....	82
5.2	Recomendaciones.....	83
VI.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	84
VII.	ANEXOS.....	88



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01	Atención de servicios a los usuarios.....	47
Tabla N° 02	Reclamos y quejas de los usuarios.....	47
Tabla N° 03	Cultura organizacional .....	48
Tabla N° 04	Reglamento municipal.....	48
Tabla N° 05	Distribución de personal.....	49
Tabla N° 06	Seguridad e infraestructura.....	49
Tabla N° 07	Equipos y herramientas.....	50
Tabla N° 08	Mayor efectividad.....	50
Tabla N° 09	Calidad de los servicios.....	51
Tabla N° 10	Supervisión y control.....	51
Tabla N° 11	Mejoramiento de sueldos.....	52
Tabla N° 12	Conocimiento de trabajo.....	52
Tabla N° 13	Compromiso institucional.....	53
Tabla N° 14	Conducta apropiada.....	53
Tabla N° 15	Presentación personal e imagen .....	54
Tabla N° 16	Capacidad de liderazgo.....	54
Tabla N° 17	Implementación informática.....	55
Tabla N° 18	Investigación y desarrollo.....	55
Tabla N° 19	Datos estadísticos y archivos.....	56
Tabla N° 20	Convencimiento del usuario.....	56
Tabla N° 21	Tranquilidad de atención.....	57
Tabla N° 22	Familiaridad a la institución .....	57
Tabla N° 23	Calidad de atención.....	58
Tabla N° 24	Nivel de comprensión.....	58
Tabla N° 25	Buenas perspectivas.....	59
Tabla N° 26	Tiempo de espera.....	59
Tabla N° 27	Costos y demanda.....	60
Tabla N° 28	Comunicación.....	60
Tabla N° 29	Accesibilidad.....	61

Tabla N° 30	Efectividad en la producción .....	61
Tabla N° 31	Mejor calidad de servicio .....	62
Tabla N° 32	Control adecuado de los trabajadores .....	62
Tabla N° 33	Incremento de los salarios .....	63
Tabla N° 34	Buen desempeño .....	63
Tabla N° 35	Compromiso institucional .....	64
Tabla N° 36	Conducta apropiada .....	64
Tabla N° 37	Presentación personal .....	65
Tabla N° 38	Liderazgo.....	65
Tabla N° 39	Producción.....	66
Tabla N° 40	Calidad en el servicio .....	66
Tabla N° 41	Trabajo adecuado .....	67
Tabla N° 42	Mejora salarial .....	67
Tabla N° 43	Tranquilidad y confianza.....	68
Tabla N° 44	Calidad de atención al usuario .....	68
Tabla N° 45	Entendimiento al usuario.....	69
Tabla N° 46	Presentación adecuada.....	69
Tabla N° 47	Buen servicio al usuario.....	70

## **I. INTRODUCCIÓN**

En esta investigación, debemos empezar por describir el rol que en la actualidad tiene la Municipalidad Provincial del Santa, con relación al desempeño laboral de los colaboradores y la satisfacción del usuario en el caso de Registro Civil; para lo cual, se debe tener en cuenta si en realidad el desempeño laboral satisface a los usuarios o buscar su complacencia dentro de un contexto social muy complicado.

La presente investigación se desarrolla en la oficina de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa, tomando en cuenta que, como entidad local, cumple la función pública orientada a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos; en este caso busca la eficiencia cumpliendo con los servicios de los colaboradores en su desempeño laboral. En este aspecto, en el área en estudio es necesario que los usuarios estén satisfechos con relación a la atención de los colaboradores de esta área de trabajo.

Los aspectos de estudio de la investigación se refieren también a que tener una satisfacción del usuario, está relacionado directamente a la calidad de servicio, el cual deben cumplir los colaboradores.

### **1.1. Antecedentes y Fundamentación Científica**

Para el presente estudio se han determinado antecedentes a nivel internacional, nacional y local, considerando el tema de estudio y autores que se refieren a este enfoque de investigación.

#### **1.1.1. Antecedente Internacional.**

Para el orden de antecedentes internacionales se han considerado los siguientes estudios:

**Guevara, W. (2010)**, en su tesis “Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de una empresa Petrolera Maturín, Monagas” Presentada para obtener el título de Especialista en Salud Ocupacional de la Universidad de Venezuela, llego a las siguientes conclusiones:

“La empresa tiene una población importante de adultos jóvenes, con experiencia laboral, evidenciando que este medio de producción cuenta con talento humano joven experimentado, quienes tienen todavía varios años de carrera profesional por cumplir. Por ende, la empresa debería proveer las mejores condiciones para obtener el mayor nivel de satisfacción, a fin de reducir las posibilidades de ausentismo y migración hacia otras empresas.

El índice global de satisfacción laboral evidencio que existen diferencias significativas entre la apreciación de los grupos de control y experimental sobre el asunto estudiado, lo cual justifica la implementación de medidas correctivas en la organización del trabajo y la mejora de los programas de calidad de vida existentes a través de la gestión de la gerencia de recursos humanos, con el fin de propiciar el aumento de bienestar psíquico social del trabajador, lo cual contribuirá positivamente en la productividad general” (pág. 38).

**Pereira, C. (2014)**, en su investigación “Clima laboral y servicio al cliente en el Hospital Central de Quetzaltenango”, tesis presentada en la Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango, donde determina que:

“El estudio tuvo como finalidad de establecer la relación entre clima laboral y el servicio al cliente en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango. Los resultados demostraron que en la Institución materia de estudio, el clima percibido se encuentra en el nivel favorable; pues la mayoría de sus colaboradores se encuentra a gusto al expresarlo de esta manera, a pesar de algunas diferencias entre sus respuestas. Por esto se concluyó que el clima laboral tiene relación con el servicio al cliente porque sí existe armonía y respeto entre los trabajadores, además éstos reconocen la existencia del mismo ya que los compañeros de trabajo y los pacientes que son los clientes reconocen que los servicios recibidos son de calidad. Se recomendó fortalecer el clima laboral en todos los departamentos del hospital, así como brindar capacitación a todos los colaboradores sobre servicio al cliente para continuar prestando un servicio con alta

calidad a través del programa de mejora del clima laboral y servicio al cliente” (pág. 111).

**Vargas, J. (2010)**, en su estudio “Propuesta de Mejoramiento del Clima Laboral de La Alcaldía de Santa Rosa de Cabal”. Tesis presentada a la Universidad Tecnológica de Pereira, para optar el título de Magister en Administración del Desarrollo Humano y Organizacional, el estudio determina que:

“Los resultados permiten identificar el nivel de clima laboral en la Administración Municipal de Santa Rosa de Cabal, como moderadamente bueno, en un nivel ni muy alto ni muy bajo, es decir regular. Por lo tanto, concluye que los colaboradores perciben que existe una buena relación con el equipo de trabajo, sin embargo, se deben fortalecer, a través de capacitaciones y otras estrategias, otros indicadores como las relaciones entre jefes, el liderazgo, la comunicación, tolerancia por las ideas e iniciativas del colaborador, satisfacción y motivación por los recursos, etc. Y como existen otros indicadores percibidos como buenos o muy buenos se debe hacer el esfuerzo por mantenerlos en el mismo nivel. La propuesta de mejora del clima laboral en la Alcaldía de Santa Rosa de Cabal, demuestra la necesidad de fortalecer la gestión del talento humano”. (pág. 76).

**Chang. J. (2014)**, en su tesis “Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos”. Tesis presentada a la Universidad Rafael Landívar, cuyo estudio afirma que:

“La atención al cliente carece de estrategias que orienten el comportamiento, capacidad y actitud de los trabajadores; no se cuenta con la adecuada infraestructura, que fortalezca la calidad de los servicios ofrecidos, para aumentar la satisfacción de los usuarios y se genere una imagen institucional. Por lo tanto, la generalidad de usuarios considera la atención que en la actualidad se le brinda entre regular y buena; empero, al analizar los aspectos tangibles e intangibles que la conforman, se concluye que es deficiente. El estudio concluye que el usuario de los servicios prestados por la

Municipalidad de Malacatán, San Marcos, no se siente del todo satisfecho, ello debido a la variabilidad de los colaboradores al momento de ser atendidos en relación a la orientación, cortesía, amabilidad, el servicio en sí y a la deficiente ambientación de las instalaciones, ya que el usuario, espera que la atención sea la adecuada en aspectos como: información brindada, cortesía, amabilidad y rapidez; además que, las instalaciones sean cómodas, limpias, con la seguridad, y servicios básicos indispensables disponibles” (pág.212)

**Rodríguez. A, et. al. (2010)**, en su tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del Desempeño: Evaluación en una Empresa Pública Chilena”. Tesis presentada en la universidad nacional de Santiago para obtener el grado de doctor en administración, en esta investigación podemos citar que:

“Los resultados demostraron que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es significativa. El estudio concluye que, las empresas deben evaluar periódicamente las relaciones sociales que se han establecido entre sus trabajadores además las instituciones deben preocuparse por desarrollar entre su personal las denominadas capacidades blandas como son la motivación, la autoestima, el liderazgo, etc.”

### **1.1.2. Antecedente Nacional.**

En cuanto a los antecedentes encontrados en el plano nacional se puede citar los siguientes estudios:

**Peláez. O, (2010)**, en su tesis “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”. Tesis presentada en la Universidad Nacional de San Marcos para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Administrativas, en este estudio el autor afirma lo siguiente:

“El estudio trata de investigar las relaciones entre las variables "clima organizacional" y "satisfacción del cliente" y cómo los valores de una se modifican cuando aumentan o disminuyen los valores en la otra. La Hipótesis Principal señalaba que existía

relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente en el sentido que al mejorar el Clima Organizacional se incrementa la Satisfacción del Cliente. La principal conclusión comprobó que hay relación entre las dos variables, es decir, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente. A nivel de análisis de sus hipótesis específicas que buscaron establecer las relaciones entre la satisfacción del cliente y las dimensiones del clima laboral en la Empresa Telefónica del Perú, se pudo demostrar que las Relaciones Interpersonales, el Estilo de Dirección, el Sentido de Pertenencia, la Retribución, la Estabilidad, la Claridad y Coherencia de la Dirección y los Valores Colectivos se relacionaban significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. No se encontró relación entre la Distribución de Recursos y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú” (pág. 113).

**Palomino, C. (2011)**, en su estudio “El clima organizacional y el desempeño laboral en el aérea de Contabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de ICA”. Tesis presentada en la Universidad Privada San Juan Bautista, para obtener el grado académico de Doctorado en Administración, cuyo enfoque se basa en:

“El estudio considera como la mayor dificultad no tomar en cuenta a los clientes internos o se a sus trabajadores, olvidándose que ellos son la clave para el desarrollo porque ellos reflejan los valores, la calidad y el servicio que tiene la Municipalidad. Hace falta capacitar al personal de todos los niveles de la organización en los principios de una cultura de servicio. Concluyendo que el clima laboral tiene una importante influencia en el establecimiento de la cultura organizacional, entendiendo a esta como conjunto de comportamientos, creencias y valores compartidos por los integrantes de la institución. Esta cultura es producto de las interrelaciones de los integrantes de la organización, el clima laboral tiene influencia directa en el desempeño laboral” (pág. 89).

**Bonilla, E. (2011)**, en su estudio “Clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica 2010”.



Tesis presentada en la Universidad Nacional del Centro del Perú, para obtener el grado académico de Magister en Administración, el autor llega a la siguiente conclusión:

“El estudio concluye que el clima institucional es diferente en cada organización, que este se forma por factores como la motivación y la voluntad de cada trabajador. Además, la trascendencia de conocer el clima laboral se fundamenta en la influencia que esta variable ejerce sobre la conducta de los servidores, siendo esencial su diagnóstico para la elaboración de un diseño de instrumentos de gestión para la organización”.

**Toala, S. (2014)**, en su tesis “Diseño de clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre Municipio de Jipijapa, 2013”, esta investigación propone lo siguiente:

“El estudio propone que los servidores públicos necesitan un programa de apoyo integral que mejore las actividades y funciones, esto representaría una ventaja importante para el desarrollo de la institución. El Municipio de Jipijapa cuenta con profesionales universitarios, como fortalezas que contribuyen con su desempeño profesional a mejorar la calidad de atención a la ciudadanía” (pág. 116).

**Casas, L. et. al. (2014)**, en su estudio “Programa de participación y reconocimiento para mejorar el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao”, esta investigación determina que:

“El estudio revela los resultados de la aplicación del Programa de Participación y reconocimiento, el cual buscó elevar el nivel de clima laboral percibido por los trabajadores. Previo a la aplicación del Programa se aplicó un pretest en el cual se determinó que el nivel del clima personal percibido por el personal era pésimo. Luego de la aplicación del Programa, se aplicó un post test, determinando que el nivel del clima laboral percibido por el personal era adecuado. El programa en términos generales busco fortalecer entre otros factores del clima laboral como los siguientes: que se sientan identificados, motivados y que mejoren la mala interacción con sus

compañeros de trabajo. Así mismo, se buscó también la implementación de ambientes saludables, cómodos y con ventilación; se diseñaron estrategias para que los trabajadores se sientan mejor relacionados, respetando normas y cumpliendo sus funciones con responsabilidad, y que tomen conciencia para aceptar la innovación. Por último, se dio espacio para que los colaboradores sean escuchados y sepan escuchar a sus superiores, compañeros de trabajo y público en general, a través de la cortesía, afecto y amabilidad; como también permitiendo que contribuyan a la mejora de sus actitudes participando e integrándose con responsabilidad en las actividades de recreación y entretenimiento destacando su colaboración y cooperación” (pág. 102).

**Armas, L. (2012),** “Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Sartimbamba, Sánchez Carrión, La Libertad, 2012”.

“Los resultados concluyen que en promedio un 39% de usuarios calificaron como bueno el nivel de satisfacción y aproximadamente un tercio de los encuestados percibieron la existencia de fallas durante la atención recibida por los servicios prestados por los trabajadores de la Municipalidad. El estudio determina que una de las principales razones que genera la satisfacción en los usuarios es que el personal esté calificado e identificado con ellos, y les pueda dar la mejor solución a sus problemas, en el tiempo adecuado. Recomienda que se debe implementar propuestas de mejora para solucionar las fallas que generan bajo nivel de clima laboral” (pág. 63).

**Ruiz, M. (2014),** en sus estudios “Clima institucional y desempeño laboral en la Municipalidad provincial de Sánchez Carrión”, tesis presentada en la Universidad Nacional de Trujillo para optar el grado de Magister en Ciencias Económicas, el autor concluye lo siguiente:

“En el estudio concluye que el clima institucional influye positivamente en el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión. Los trabajadores en cargo de confianza muestran mayores niveles, tanto en el clima institucional como en el desempeño laboral, a diferencia de los trabajadores sin cargo

de confianza, así mismo de concluyó que para que una organización sea exitosa, debe procurar ser un excelente lugar para trabajar y gratificante para las personas” (pág. 76).

### **1.1.3. Antecedente Local.**

Dentro de los antecedentes del ámbito local se ha tomado en cuenta los siguientes estudios:

**Villanueva, C. (2016)**, en su estudio “Gestión de la calidad bajo el enfoque de la cultura de colaboradores y su clima laboral en Mypes del sector comercio, rubro de materiales de construcción, en el distrito de Chimbote, año 2016”, el autor determina que:

“El objetivo del presente trabajo es determinar y analizar la gestión de la calidad bajo el enfoque de la cultura de los colaboradores y su relación con clima laboral de las Mypes en el sector comercio, rubros materiales de construcción. La investigación fue de tipo aplicada cualitativo, cuantitativo, descriptivo para llevarla a cabo se escogió en forma dirigida una muestra de 05 Mypes de una población de 20, a quienes se le aplicó un cuestionario estructurado a través de la técnica de la encuesta, Los resultados obtenidos son; respecto a la situación legal de las Mypes encuestadas el 100% es formal, El nivel de ocupación dentro de la Mype el 80% fueron trabajadores, el 55% masculino grado o nivel de educación 55% superior, la mayoría de los encuestados han realizado y están realizando estudios de nivel superior (instituto, universidad), cuyas metas y objetivos logrados dieron como resultado el 75% de los encuestados determinan metas y objetivos claros. Entre las relaciones laborales dentro de la Mype se da como una formalidad y su cumplimiento y confianza se deben a aspectos importantes dentro de las Mypes, lo cual hace primordial el funcionamiento en sus actividades de estas empresas”.

**Rivera, C. y Sotero, C. (2016)**, en su tesis “Factores motivadores del desempeño laboral y su relación con la satisfacción de los usuarios de RENIEC agencia Santa del Distrito de Chimbote en el primer trimestre del año 2017”, muestran los siguiente resultados:

“El objetivo principal de este estudio es establecer la relación entre los factores motivacionales de desempeño y la satisfacción de los usuarios de RENIEC agencia Santa del Distrito de Chimbote. Para el efecto la población estudiada estuvo conformada por dos grupos diferenciados, N1, 25 trabajadores de la RENIEC y N2, 840 usuarios, promedio de los reportes de atención mensual en la Agencia, por tal motivo se estableció dos muestras la primera conformada por el total de los trabajadores de la Agencia y la segunda por 264 usuarios. Para lograr el objetivo se desarrolló una investigación de nivel descriptivo no experimental con un diseño descriptivo correlacional de corte transversal. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario. Los datos fueron analizados mediante la estadística descriptiva utilizando la frecuencia porcentual y las tablas de contingencia, utilizando como herramienta estadística el software SPSS V22. El resultado de la investigación reporta un comportamiento totalmente independiente de las variables, no existiendo relación alguna, lo cual se evidencia con el índice de Pearson de 0.090, por lo que se rechaza la hipótesis de investigación con una significancia bilateral p de 0.669”.

## **1.2. Justificación de la Investigación**

Para el presente estudio se ha determinado tres tipos de justificación de la investigación, las cuales son: Teórica, Practica y Metodológica.

### **1.2.1. Justificación Teórica.**

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad entender de qué manera el desempeño del personal influye en el nivel de satisfacción del usuario del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial Del Santa, e identificar correctamente las variables y de qué manera ayudan a aumentar el rendimiento del desempeño laboral de los trabajadores en beneficio de los usuarios. El interés por este objeto de estudio surgió debido a algunas deficiencias de los colaboradores administrativos de esta institución

pública, ya que estos se sienten poco identificados y comprometidos con la institución, y es muy probable que la atención que brindan sea deficiente en su centro de trabajo.

El estudio del desempeño del personal respecto al nivel de satisfacción del usuario en el área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial Del Santa es importante; porque nos permite evaluar el estado del desempeño laboral del personal y de qué manera influye en la satisfacción de usuario y cómo podemos mejorar estos factores para el cumplimiento de los compromisos de gestión, para llegar a las metas trazadas por los gobiernos municipales.

Este estudio cumple con analizar el profesionalismo y la eficiencia de los trabajadores municipales desde el punto vista social y productivo para desarrollar una cultura organizacional en la que el trabajador se sienta a gusto y mediante este método pueda lograr mejores objetivos, ya que de ello depende el buen funcionamiento de la institución y por lo tanto un buen desempeño de trabajo que incida mejoras en el nivel de satisfacción de los usuarios.

### **1.2.2. Justificación Practica.**

En nuestro país, muchas empresas descuidan que los clientes queden satisfechos de los servicios que se ofrecen no solo en las empresas privadas, sino también en las empresas públicas. La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y una obligación indispensable de las instituciones como es el caso la Municipalidad Provincial del Santa.

Esta tarea es una responsabilidad en conjunto tanto de los servidores públicos, como de la autoridad máxima de la Municipalidad, toda institución pública tiene un compromiso con la comunidad como es el brindar servicio de calidad y en un plazo adecuado, esto implica la mejora de las condiciones de atención al público que acude a la Municipalidad.

Los trabajadores deben tomar en cuenta que los usuarios son lo más importante de una institución, porque sin ellos no existiría la organización, ya que estos son la fuente de

ingreso para los recursos propios de la Municipalidad; es, por ende, de suma importancia brindar servicios de calidad a los usuarios y satisfacer todas sus expectativas.

En el área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial Del Santa, el desempeño profesional, es deficiente ya que muchos de los usuarios manifiestan que sus necesidades no son del todo atendidas, por algunas deficiencias en la entrega de sus partidas (nacimiento, defunción y matrimonio) así como el elevado costo que tienen. Se observó también que algunos servidores públicos o trabajadores, tienen cierto desconocimiento de sus funciones, y no están debidamente capacitados en el área que se desempeñan, porque en realidad actualmente, los trabajadores de las instituciones públicas como las Municipalidades y otras son contratados por favores políticos, y no así por una adecuada selección de personal.

Se observó constantemente a los ciudadanos salir casi disconformes con el servicio que se brinda en la Municipalidad, manifestando que hay muchos trámites burocráticos de sus documentos la cual no contribuye a la rápida atención de los usuarios y también a lograr satisfacer las expectativas o demandas de estos.

Todas estas deficiencias justifican de manera practica la elaboración presente método de estudio materia de investigación.

### **1.2.3. Justificación Metodológica.**

La Municipalidad Provincial del Santa, tiene la característica de ser una institución con mejor cobertura dentro de la Región Ancash, abarcando 9 distritos (Chimbote, Cáceres del Perú, Coishco, Macate, Moro, Nepeña, Samanco, Nuevo Chimbote y Santa), cuyo radio de interacción es amplio dentro de nuestra localidad. Sin embargo, muestra ciertas deficiencias, específicamente en el área de Registro Civil, materia de estudio, para ello se realizó un cuestionario de encuesta con un modelo de enfoque cuantitativo de método no experimental que se encargue de determinar y analizar la relación entre dos variables (Desempeño del personal y satisfacción del usuario).

Este estudio, se hace dentro de un proceso que ayude a mejorar los servicios que dentro de esta área se muestre falente, debido a factores diferentes cuyas acciones no se están desarrollando de la mejor forma; por eso, es necesario recalcar que tanto el desempeño laboral de los colaboradores, como la satisfacción del usuario en el servicio, deben estar enmarcados de la mejor manera para brindar un servicio de calidad.

El estudio tiene una forma metodológica para llegar a obtener los resultados y hacer llegar las propuestas necesarias con el fin de mejorar los servicios; para ello se realizó una encuesta a los colaboradores, como a los usuarios, con el fin de conocer los resultados y plantear acciones de mejora de calidad del servicio.

### **1.3. Enunciado del Problema**

¿De qué manera el desempeño del personal influye en el nivel de satisfacción del usuario del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial Del Santa - Chimbote 2017?

### **1.4. Objetivos**

#### **1.4.1. Objetivo General.**

Definir como el desempeño del personal influye en el nivel de satisfacción del usuario en el área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote 2017.

#### **1.4.2. Objetivos Específicos.**

**1.4.2.1.** Determinar los factores del desempeño del personal del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote 2017, con relación a su estructura, productividad, profesionalismo y tecnología.

**1.4.2.2.** Determinar los factores del nivel de satisfacción del usuario del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote 2017, con relación a la confianza, expectativa, comunicación y accesibilidad.

**1.4.2.3.** Analizar como el profesionalismo y la eficiencia del personal influye en el nivel de satisfacción del usuario del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote 2017.

## 1.5. Hipótesis

El desempeño del personal imbuidos de profesionalismo y eficiencia si influyen significativamente en la satisfacción del usuario en el área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial Del Santa – Chimbote 2017.

## 1.6. Operacionalización de Variables

### 1.6.1. Variables.

- ☐ Variable Independiente: Desempeño del Personal
- ☐ Variable Dependiente: Nivel de Satisfacción del Usuario

### 1.6.2. Cuadro de Operacionalización de Variables.

**Cuadro de Operacionalización de Variables**

PROBLEMA	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICES
¿De qué manera el Desempeño del Personal influye en el Nivel de Satisfacción del Usuario del Área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial Del Santa - Chimbote 2017?	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>  <b>Desempeño del Personal</b>	<b>Estructura</b>	<b>Cultura Organizacional</b>	¿Cómo califica, la estructura de la organización Municipal, para desarrollar un buen desempeño laboral?
			<b>Reglamento Municipal</b>	¿Considera, que el Reglamento Municipal es aplicado correctamente en la institución, para un buen desempeño en la toma de decisiones?
			<b>Distribución de Personal</b>	¿Cómo califica la estructura de la distribución del personal, en la aplicación al buen desempeño de los trabajadores?
			<b>Seguridad e Infraestructura</b>	¿Como califica, la estructura de la seguridad e infraestructura Municipal para desarrollar un buen desempeño laboral?
			<b>Equipos y Herramientas</b>	¿Cómo percibe, el estado de los equipos y herramientas de la institución, para el buen desempeño del personal?



		<b>Productividad</b>	<b>Mayor Efectividad</b>	¿Cómo califica la efectividad de la producción del personal en función a un buen desempeño laboral para el logro de sus objetivos?
			<b>Calidad de los Servicios</b>	¿Cómo califica la producción en función a la calidad del servicio de los servidores públicos de la oficina para brindar un buen desempeño laboral?
			<b>Supervisión y Control</b>	¿Cómo califica, la supervisión y control trabajo del personal en beneficio de una mejor producción para el buen desempeño laboral?
			<b>Mejoramiento de Sueldos</b>	¿Cómo califica usted, que el mejoramiento de sueldos y salarios repercuten en una mejor productividad de los trabajadores de la institución, para el buen desempeño de sus funciones?
		<b>Profesionalismo</b>	<b>Conocimiento de Trabajo</b>	¿Cómo considera profesionalmente el alto grado de conocimiento de trabajo de los servidores públicos, para desarrollar un buen desempeño laboral?
			<b>Compromiso Institucional</b>	¿Cómo califica, el profesionalismo que tienen los trabajadores para desarrollar un mejor compromiso institucional para el buen desempeño de sus funciones?
			<b>Conducta Apropiaada</b>	¿Cómo califica usted, el profesionalismo por parte de los trabajadores de la institución, respecto a la conducta que tienen en relación a su desempeño?
			<b>Presentación Personal</b>	¿Cómo califica, la presentación personal o imagen de los trabajadores de la oficina, en el desempeño de sus actividades?
			<b>Capacidad de Liderazgo</b>	¿Considera usted, que el profesionalismo y la capacidad de liderazgo en la toma de decisiones de los funcionarios públicos, contribuyen a un mejor desempeño del personal?
		<b>Tecnología</b>	<b>Implementación Informática</b>	¿Cómo califica, la implementación informática y tecnológica en el área de registro civil para mejorar el desempeño del personal?
			<b>Investigación y Desarrollo</b>	¿Cómo califica la investigación y desarrollo tecnológico de la institución para mejorar el desempeño del personal?
			<b>Datos Estadísticos y Archivo</b>	¿Considera usted, que debe existir una mejor organización de datos estadísticos y archivos que ayuden a mejorar el desempeño laboral en la oficina de Registro Civil?
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>		<b>Convencimiento del Usuario</b>	¿En qué grado de confianza cree que se encuentra usted, para lograr un convencimiento pleno en la satisfacción de sus servicios?

	<b>Nivel de Satisfacción del Usuario</b>	<b>Confianza</b>	<b>Tranquilidad de Atención</b>	¿Que nivel de tranquilidad y confianza le transmiten los servidores públicos de la oficina para satisfacer sus necesidades?
			<b>Familiaridad a la Institución</b>	¿En que nivel, se siente familiarizado con la oficina de Registro Civil por la confianza que le brindan los servidores públicos para satisfacción de sus servicios?
			<b>Calidad de Atención</b>	¿Cómo califica, la calidad de atención del personal de la institución para brindar un mejor servicio?
			<b>Nivel de Comprensión</b>	¿Cómo califica, el nivel de comprensión del usuario con relación a la confianza que genera la institución para brindar un buen servicio?
		<b>Expectativa</b>	<b>Buena Perspectiva</b>	¿Qué criterio utilizaría, si tuviera que medir la perspectiva que genera la institución para llegar a una plena satisfacción del usuario?
			<b>Tiempo de Espera</b>	¿Como considera usted, el tiempo de espera que genera la realización de su trámite documentario?
			<b>Costo y Demanda</b>	¿Como califica, la relación de los costos de pagos de servicios de los usuarios para tener una mejor demanda de la población?
		<b>Comunicación</b>	<b>Información Verbal</b>	¿Cómo califica, la información verbal que le brindan los servidores públicos en el desempeño de sus funciones para satisfacer sus servicios?
			<b>Información por Internet</b>	¿Cómo califica, la comunicación mediante internet por parte de la institución para satisfacer sus servicios?
			<b>Medio Escrito</b>	¿Cómo califica, la comunicación a través del medio escrito de la institución para satisfacer sus servicios?
		<b>Accesibilidad</b>	<b>Buena Ubicación</b>	¿En qué escala califica, la accesibilidad de la institución, con respecto a su ubicación para brindar un mejor servicio?
			<b>Reconocimiento</b>	¿En qué escala califica la accesibilidad de la institución, respecto a su reconocimiento para brindar un buen servicio?
			<b>Distribución y Servicios</b>	¿En qué escala califica la accesibilidad de la institución, respecto a su distribución y servicios para mejorar sus necesidades?

*Fuente: Datos de la investigación para el presente proyecto  
Elaboración: Propia*

## **1.7. Marco Teórico**

### **1.7.1. Desempeño laboral.**

El desempeño laboral, dentro de las instituciones juega un rol muy importante, de tal manera que existen muchas teorías e investigaciones donde diferentes autores conceptualizan de manera diversa sobre este aspecto:

**Morales (2010)**, define el desempeño laboral como “la producción y la diligencia que el trabajador demuestra en el ámbito laboral, al realizar las funciones y tareas asignadas a su cargo, lo que le va a permitir demostrar su eficiencia y capacidad”.

Según **Bayona (2012)**, el desempeño laboral se puede definir como “el grado de realización y productividad alcanzado por un colaborador en el desarrollo y cumplimiento de sus metas en un lapso de tiempo dentro de su centro de labores. Esto es muy importante porque el desempeño laboral de los colaboradores que se deben en una empresa debe ser productivas para la institución”.

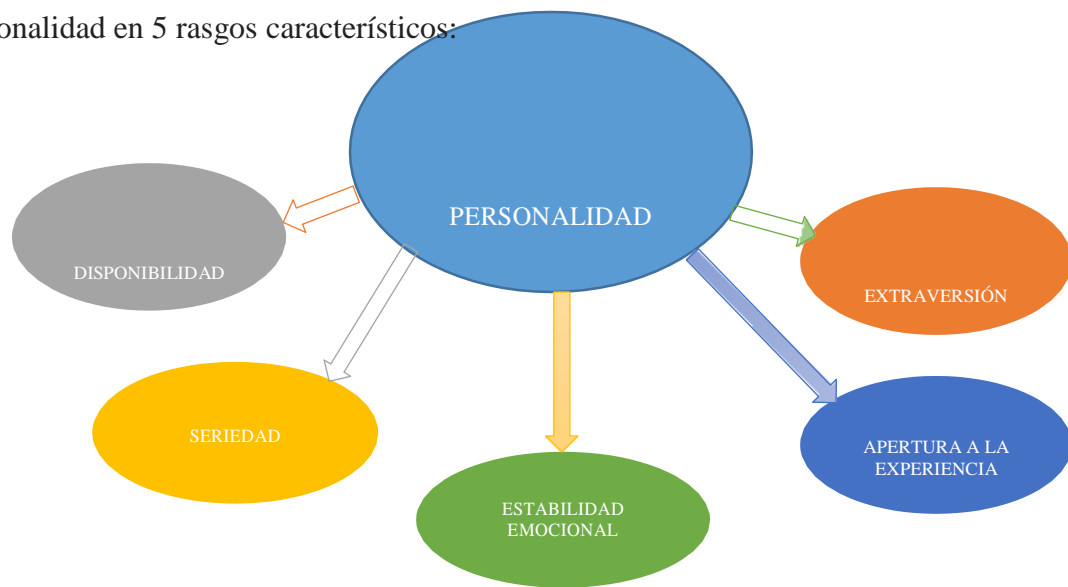
**Chiavenato (2016)**, define el desempeño laboral como la eficacia y eficiencia del personal que desarrolla trabajos dentro de la organización, actuando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este caso determina de la eficiencia del trabajador en un determinado puesto de trabajo; sobre el desarrollo que cada uno realiza para demostrar la calidad en el trabajo.

Según **Stoner (2013)**, el desempeño laboral es la forma como los miembros de la organización laboran de forma eficaz, con la finalidad de lograr metas en común, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.

Podemos establecer en estas definiciones que desempeño laboral está referido íntegramente a los empleados de una empresa que realizan de manera eficiente su labor con el propósito de lograr metas establecidas bajo normas que rigen la función del trabajador.

El estudio del desempeño laboral dentro de las empresas de los profesionales que forman las universidades es un aspecto importante que constantemente debe vigilarse para efectos de evaluar si la calidad educativa superior en un país o región es la adecuada para el alcance de los propósitos productivos, económicos y sociales que posee un Estado, lo cual es un indicador del cumplimiento de la responsabilidad social que poseen las instituciones de educación superior.

Los psicólogos relacionan el desempeño laboral con la personalidad, basando esta personalidad en 5 rasgos característicos:



**Rasgos de la personalidad que influye en el desempeño laboral**

*Fuente: Elaboración Propia*

Estos rasgos hacen que el desempeño laboral en el hombre conlleve a desarrollar sus funciones bajo estas circunstancias personales y su repercusión en beneficio de la organización o empresa.

Según **Chiavenato (2016)**, nuestro interés no está en el desempeño laboral en forma general, sino específicamente en el desempeño de un puesto de trabajo, así como en el comportamiento de la persona que ocupa tal puesto, este desempeño es situacional.

La evaluación de desempeño es una apreciación sistemática de cómo una persona se desempeña en un puesto y su potencial de desarrollo futuro. Por ende, cada persona esta llana a ser evaluada, para ello debe estar preparada para poder desenvolverse laboralmente y por ende pueda mantener su puesto laboral.

Esta evaluación verifica dos situaciones: La capacidad para ocupar el puesto y contar con las condiciones necesarias para el desarrollo de tal puesto.

La evaluación del desempeño es considerada una herramienta utilizada para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a cada trabajador individualmente. Este método permite una evaluación sistemática, objetiva y total del comportamiento profesional y la productividad o el logro de resultados (lo que las personas son, hacen y logran).

El mismo autor señala que es beneficioso este método para detectar la existencia de obstáculos en cuanto a la integración de un empleado en la institución. Otro de los puntos en que beneficia este método es que identifica los tipos de carencias y problemas del personal sometido a evaluación, sus fortalezas, probabilidades, capacidades y los caracteriza.

Es importante resaltar que se trata de un proceso sistemático y periódico, se establece de antemano lo que se va a evaluar y de qué manera se va a realizar y se limita a un periodo de tiempo, que normalmente es cada año o cada seis meses. Al sistematizar la evaluación se establecen unas normas estándar para todos los evaluadores de forma que disminuye el riesgo de que la evaluación esté influida por los prejuicios y las percepciones personales de éstos.

Para **Cuevas (2014)**, la finalidad de la evaluación de desempeño es medir la productividad y la conducta del empleado en su puesto laboral y en manera general con la entidad, que mediante dicha evaluación se decretará si el trabajador está llevando a cabo las finalidades del cargo y de la institución en sí.

El análisis de rendimiento no puede ser restringido a la opinión superficial y específica respecto a la conducta funcional del empleado. Es necesario efectuar una indagación más amplia que permita hallar los motivos y, tanto el evaluado como el evaluador, tendrán que llegar a un acuerdo.

De la misma forma **Chiavenato (2016)**, menciona que, si existe un cambio en el ejercicio del evaluado, este deberá conocer el cambio planeado y, posteriormente, rectificarlo. Asimismo, debe de recibir una realimentación adecuada, logrando así reducir disconformidades relativas a su actuación en la organización.

La evaluación de desempeño es un instrumento que permite mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización. Para alcanzar ese objetivo básico, la evaluación de desempeño pretende alcanzar los siguientes objetivos intermedios:

- ☐ Trabajador idóneo al puesto
- ☐ Detección de necesidades de capacitación
- ☐ Políticas de promoción, ascensos y rotaciones.
- ☐ Crear programas de incentivos salariales por un buen desempeño
- ☐ Mejorar las relaciones interpersonales entre superiores y subordinados
- ☐ Auto perfeccionamiento de los empleados
- ☐ Información básica y necesaria para la investigación de recursos humanos.
- ☐ Valoración del potencial y productividad de los empleados
- ☐ Incitación para una mayor productividad
- ☐ Conocimiento de los indicadores de desempeño de la organización
- ☐ Realimentación de información al trabajador.

La evaluación de personal es una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa, Facilita la información básica para la investigación de los recursos humanos. Promueve el estímulo a la mayor productividad, así mismo logra una estimación del potencial de desarrollo de los trabajadores.

La valoración del desempeño es una herramienta al servicio de los sistemas de gestión de recursos humanos. Los resultados de la evaluación se pueden utilizar para desarrollar o mejorar otros programas, generando un ambiente en el que el empleado experimente ayuda para mejorar su desempeño al ejecutar un proceso y obtener un mejor resultado. No debe convertirse en una herramienta para calificarlo si el resultado es malo. Cuando un programa de evaluación de desempeño se planifica, coordina y desarrolla de manera adecuada, genera beneficios de corto, mediano y largo plazo.

Para **Chiavenato (2016)**, quienes se benefician principalmente con la evaluación de desempeño descrita en los puntos anteriores, serían el trabajador en sí, el gerente, la organización y la comunidad, los que se detallan a continuación:

Para el gerente es muy importante evaluar el rendimiento y la conducta de sus subordinados, con un sistema de medición capaz de anular la subjetividad. Otro de los mecanismos que permitan una mejora del desempeño por parte de los colaboradores y relacionarse con los trabajadores para hacerles entender que el análisis de desempeño es un procedimiento que les permita saber cómo está su desempeño en la entidad y que no esté, no impide su ejercicio en el puesto laboral.

Para el trabajador es necesario conocer los aspectos de la conducta y desempeño de los empleados que la empresa valora, además se debe saber cuáles son los puntos a mejorar de su evaluación y de este saber cuáles son los puntos fuertes y puntos a mejorar de su evaluación y de este modo conocer cuáles son las expectativas que espera su superior con relación a su trabajo en base a su rendimiento y actitud dentro de la empresa; además, conocer las medidas que el jefe adoptará a partir de los resultados de la evaluación y las que el subordinado debe asumir por cuenta propia, con la finalidad de progresar en su rendimiento, y realizar una autoevaluación y opinión personal respecto a su desenvolvimiento y conducta.

En cuanto a su organización analizar el potencial humano al corto, mediano y largo plazo, y al mismo tiempo define cuál es el aporte de cada trabajador e individualizar a los

empleados que necesitan mejorarse o adaptarse en ciertas áreas de actividad y elegir a los subordinados que poseen determinadas condiciones.

**Milkovich y Boudreau (1994)**, define el desempeño como el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo. Es decir, cumple con las funciones encomendadas.

Los autores **Gibson et al. (2001)**, definen el desempeño laboral como el resultado de cargos que se relacionan con los propósitos de la organización, tales como calidad, eficiencia y demás criterios de efectividad. Las actividades laborales están en relación con la calidad de labor desarrollada.

Para **Mondy y Noe (2005)**, la evaluación del desempeño laboral de manera individual o en equipo, es fundamental cuando estos se dan dentro de una organización, porque se centra básicamente en el empleado individual de las empresas.

**Maslow (1949)**, citado en **Reynaga Utana (2015 p, 35.)**, Propuso la teoría de la motivación postulaba que las necesidades del ser humano se encuentran sistematizadas y organizadas en niveles, en una jerarquía de importancia y de influencia. Esa jerarquía de necesidades puede ser visualizada como una pirámide en las bases de la pirámide se encuentran las necesidades primarias (necesidades fisiológicas) y en la cima, se encuentran las necesidades más elevadas es las necesidades de autorrealización).

Según esta teoría las necesidades se dividen en de orden inferior y superior. Las de orden inferior, se subdividen en fisiológicas y de seguridad; las primeras de primer nivel referidas a la supervivencia, que involucra el aire, agua, alimento, vivienda y vestido, etc. Y las de seguridad se relacionan con la tendencia a la conservación frente a situaciones de inminente peligro, incluye el deseo de seguridad, mantener la estabilidad y ausencia de accidentes. Por su parte de orden superior abarca los aspectos sociales, estima y autorrealización; el primero tiene al hombre como el ser que tiene necesidades de



relacionarse, el segundo relacionado a los sentimientos y el tercero en desarrollar al máximo el potencial de cada uno.

Esta teoría sostiene que la persona está en permanente estado de motivación, y que a medida que se satisface un deseo, surge otro en su lugar.

Según el mismo autor, el planteamiento de Maslow, a pesar de ser demasiado extenso, simboliza para la administración del capital humano un valioso patrón del comportamiento de las personas, basado en la falta (Insatisfacción de una necesidad en especial) y complacencia que lo lleva al individuo a cumplir con la necesidad insatisfecha. Sin embargo, una vez que la necesidad sea cumplida disminuirá su importancia y se accionará el siguiente nivel superior. En esta forma una necesidad no tiene que satisfacerse por completo antes de que surja la siguiente.

**Larico (2015)**, precisa que en la actualidad son muchos los colaboradores que ya han satisfecho sus necesidades de orden inferior y se encuentran motivados por necesidades psicológicas de rango superior. A pesar de ello hay que ser conscientes que esta situación sucede más a menudo en países con un desarrollo alto, pero en países como el Perú existen muchas personas que solo trabajan para poder satisfacer necesidades primarias.

En casi todas las teorías contemporáneas de la motivación la cual se relaciona directamente con el desempeño laboral se reconoce que los empleos no son iguales, puesto que no todos tienen las mismas necesidades, también existen diferencias en aspectos como las actitudes, personalidad y otras importantes variables individuales. Es imprescindible que los trabajadores adviertan que las recompensas que pueden recibir o los resultados a obtener son proporcionales al empeño invertido. En ese sentido los gerentes o jefes de las instituciones tendrán que usar sus conocimientos y hacer diferencias entre los colaboradores, para de esta manera poder individualizar las recompensas, a razón de que los colaboradores tienen distintas necesidades, lo que sirve de reforzador con uno de ellos, puede ser inútil con otro, esto hace que las personas perciban que sus aportes al trabajo

son valorados, a través de ciertas recompensas como: el monto de la remuneración, promociones, autonomía, establecimiento de metas y en la toma de decisiones.

**Factores que influyen en el desempeño laboral:**

**a) Mala organización:** Muchas compañías se equivocan en la programación y organización de sus trabajadores, habitualmente no de forma general pero sí en detalles que afectan negativamente en el conjunto. Situaciones frecuentes como asignación de labores planteadas de manera errónea que llevan al exceso de trabajo o la falta de una buena política de desarrollo continua, constituyen los ejemplos más claros o frecuentes de una mala organización dentro de una institución o empresa.

**b) Remuneración justa:** Para **(Richason (2017))**, La retribución es un modo para favorecer el desarrollo de la moral, incrementar la motivación del empleado. La remuneración consiente motivar a los trabajadores a ser más productivos, pero no tiene que ser necesariamente basada en una compensación. La retribución también podrían ser elogios o reconocimientos por su desempeño. Sin embargo, la remuneración compensada puede ser muy eficaz a largo plazo en la motivación y la productividad, tal como un aumento o una promoción.

**c) Capacitación del personal:** La necesidad de capacitación (sinónimo de entrenamiento) surge de los rápidos cambios ambientales, el mejorar la calidad de los productos y servicios e incrementar la productividad para que la organización siga siendo competitiva es uno de los objetivos a alcanzar por las empresas.

La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos, así como una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización. Esta capacitación beneficia al personal en:

- ☐ Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.
- ☐ Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- ☐ Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.

- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

**d) Motivación:** Para obtener el mejor rendimiento de los empleados, es necesario algún tipo de motivación más allá del salario semanal. La motivación puede venir en forma de incentivos económicos, la oportunidad de participar en proyectos de la compañía, una carrera que conduzca a la gestión y la participación directa en la gestión de las tareas diarias. Una motivación eficaz puede crear una fuerza de trabajo productiva, pero la falta de los factores de motivación puede dejar a los empleados en busca de razones para dar su máximo esfuerzo.

**e) Compromiso organizacional:** Para **Amorós (2012)**, El compromiso organizacional consiste en la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización. Un fuerte compromiso organizacional se caracteriza por el apoyo y aceptación de las metas y valores de la organización, la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de mantenerse dentro de la organización.

**f) Trabajo en equipo:** **Fritz (2013)**, afirma que las organizaciones están compuestas por un grupo de personas, las cuales, deben trabajar en pro de un objetivo final previamente planificado. Por lo tanto, se puede indicar que el trabajo en equipo es un conjunto de personas que cooperan para lograr un solo resultado general. En los equipos de trabajo, establecen una serie de reglas que permiten tener claros los comportamientos y roles de los miembros, estas permiten a cada individuo integrarse con los demás y responder apropiadamente causando una fuerza que integra al grupo y su cohesión se traduce en la colaboración y el sentido de pertenencia al interior y exterior del mismo compartiendo valores, actitudes y normas de conducta.

**Problemas que afectan el desempeño laboral:**

Según **Cavada (2013)**, existen a lo largo de nuestro desempeño laboral ciertos problemas con los cuales nos podemos encontrar.

Existen deficiencias en las capacidades, habilidades y conocimiento en:

- ❑ Capacidades, habilidades y/o conocimiento escaso sobre el acceso al puesto (baja calificación para un desempeño satisfactorio).
- ❑ Deterioro con el tiempo de las capacidades, habilidades y/o conocimientos debido a una asignación temporal a otro puesto y/o falta de práctica continua de la capacidad.
- ❑ Fracaso a la hora de modificar o actualizar las capacidades, habilidades y/o conocimientos para mantenerse al día ante los cambios laborales (obsolescencia laboral debida a nuevas tecnologías, herramientas y conocimiento).

Además, existen factores personales como:

- ❑ Delimitación debida a desórdenes físicos y/o emocionales.
- ❑ Características personales discrepantes con el puesto de trabajo (valores intereses, hábitos laborales).
- ❑ Circunstancias y/o presiones adversas externas al trabajo (por ejemplo, presiones familiares, problemas financieros y conflictos personales).
- ❑ Ocurrencia de conflictos interpersonales en el trabajo que son específicos para los requisitos de desempeño (por ejemplo, relaciones con los superiores, colegas, proveedores y clientela).

**Salas (2005)** define el desempeño laboral como un comportamiento de la conducta de los trabajadores tanto del orden profesional y técnico, así como de las relaciones interpersonales que se crean atención del proceso de salud y enfermedad de la población, lo cual influye de manera relevante el componente ambiental, existiendo una correlación directa entre los factores que son característica del desempeño profesional.

### **1.7.2. Satisfacción del Usuario.**

Dentro de este sentido es necesario relacionar satisfacción con un buen servicio o desempeño laboral, se tomo en cuenta los siguientes autores:

**Garmendia y Parra (1993)**, indica que la satisfacción está en función de que las necesidades sean cubiertas, de remuneraciones aliados al logro y autorrealización; estos autores definen que alguien estará satisfecho con su trabajo cuando, como consecuencia de sí mismo pueda experimentar sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de resultados conseguidos, considerados como recompensa aceptable en la ejecución de las tareas.

Lo más importante es saber reconocer que la satisfacción es un sentimiento relativo de placer o dolor, lo que es distinto a los pensamientos, objetivos y de las intenciones de comportamiento.

**Thompson (2006)**, en su estudio “Lograr la plena “satisfacción del cliente” es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la “mente” de los clientes y, por ende, en el mercado”. Por ello, el objetivo de mantener satisfecho a cada cliente ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc.) de las empresas exitosas.

Por ese motivo, resulta de vital importancia que tanto mercadólogos, como todas las personas que trabajan en una empresa u organización, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, cómo definirla, cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los clientes y en qué consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera, estén mejor capacitadas para coadyuvar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada satisfacción del cliente.

Si bien, existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente.

El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y, por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro. Asimismo, el cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos. Por último, el cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.

En síntesis, toda empresa que logre la “satisfacción del cliente” obtendrá como beneficios: La lealtad del cliente (que se traduce en futuras ventas); difusión gratuita (que se traduce en nuevos clientes), y una determinada participación en el mercado.

La satisfacción al cliente se ve sustentada en las teorías de estudios realizados, tales como:

**Kotler (2006)**, define la satisfacción del cliente “como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”.

### **Elementos que conforman la satisfacción del cliente:**

Como se vio en la anterior definición, la satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

**1. El Rendimiento percibido:** Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Es el “resultado” que el cliente “percibe” por el producto o servicio adquirido.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- ☐ Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- ☐ Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
- ☐ Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- ☐ Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.

- ☐ Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos. Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".

**2. Las Expectativas:** Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones:

- ☐ Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- ☐ Experiencias de compras anteriores.
- ☐ Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (los artistas).
- ☐ Promesas que ofrecen los competidores.

En la parte que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra.

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de "satisfacción del cliente" no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente, situación que es atribuible a las actividades de mercadotecnia (en especial, para este caso nos referimos a la publicidad y a la generación de las ventas personales).

En todo caso, es de vital importancia monitorear "regularmente" las "expectativas" de los clientes para determinar lo siguiente:

- ☐ Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles.
- ☐ Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
- ☐ Si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a comprar.

**3. Los Niveles de Satisfacción:** Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

Por ese motivo, las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron. Las instituciones deben brindar servicios de calidad que corresponda a una objetividad y donde el cliente tenga la satisfacción al recibir este.

Figueredo, indica que se han descubierto sobre el uso que le da una comunidad de información; manifiesta que el principio del menor esfuerzo es de importante la satisfacción del usuario.

Según **Patterson (1993)**, en productos que exista alta implicación por parte de los consumidores aumentará la capacidad de informe de producción.

Es necesario que es necesario que el cliente esté bien segmentado, su satisfacción está ligado a dar calidad de servicio.



Según, **Albrecht (2014)**, la Calidad de Servicio es un concepto que proviene de la propia definición de Calidad, entendida como satisfacción de las exigencias y demandas del cliente.

De igual forma para **Pizzo (2013)**, la calidad de servicio es una práctica desarrollada y realizada por una institución para entender las necesidades y lo que esperan sus clientes y así ofrecerles, un servicio asequible, adecuado, rápido, flexible, considerable, provechoso, oportuno, seguro y confiable, aun estando bajo situaciones imprevisibles, de tal forma que el cliente en todo momento se sienta comprendido, considerado y servido de manera personalizada, con esmero y eficiencia, generando con este trato mayores ingresos y menores costos para la institución.

Asimismo, el mismo autor señala que la calidad en el servicio es el nivel en que la realización del servicio complace o cumple las necesidades o demandas que el cliente tiene respecto al servicio otorgado.

La calidad de servicio se puede interpretar y definir como:

Los empleados cumplen sus funciones en sus labores diarias, es decir hay eficiencia de servicio, lo cual permite que los productos o bienes van a ser idóneos para el cliente, el cual a su vez va a estar satisfecho, por tanto, este empleado estará orgulloso por lo realizado.



**Triángulo de calidad de servicio**  
*Fuente: Elaboración Propia*

La calidad y el servicio son dimensiones que se encuentran presente de manera orquestada para el beneficio y satisfacción de las necesidades del hombre.

La calidad no solo busca brindar satisfacción a las necesidades de los clientes, sino busca ser un factor competitivo; por ello es que progresivamente a lo largo de la historia se va dando respuesta a lo que perseguía este diseño.

Para **Albrecht (2014)**, el servicio y la calidad están siendo vistos como una táctica empresarial que otorga valor primordial a las organizaciones. El autor no solo se enfoca en el servicio, sino en la calidad del mismo orientando a la organización que brinda dicho servicio hacia el éxito.

Muchas empresas o entidades saben que tienen entre sus factores de producción el recurso humano, pero en la mayoría de las organizaciones no los toman en cuenta cuando se trata de valorar el papel que desempeñan dentro de la misma. Por eso es necesario dejar en claro que la calidad en el suministro de bienes y servicios, que no es otra cosa que “calidad del servicio” depende de los siguientes factores:

- a) De la capacidad de respuesta que tiene la institución u organización que presta el servicio, o de como esta se ajusta a los requerimientos del mercado.
- b) De la actitud propia del personal, sea buena o mala respecto a la atención del cliente.
- c) De la competencia, aptitud profesional de los colaboradores, es decir de cómo se desenvuelve de manera positiva causando una impresión favorable en el cliente.

El mismo autor manifiesta que, es necesaria la presencia activa de estos factores, puesto que la ausencia o un funcionamiento incorrecto de cualquiera de ellos, seria impedimento para poder ofrecer servicios de calidad. Pero, por otro lado, según señala el autor es importante precisar que la calidad del servicio no es algo que guarda relación exclusiva con el quehacer de la organización, sino más bien depende, de modo concluyente, de la calificación del cliente, de su apreciación; puesto que es él quien, según su percepción o

idea de calidad de servicio que tiene, que va a considerar y asignar a una institución la calificación de un servicio de calidad.

**Albretch (2014)**, aporta al servicio, el modelo de los triángulos internos y externos, donde se apoya la teoría del servicio. Estos muestran los elementos básicos de la administración de los servicios y la correspondencia de los mismos.

Esta teoría, señala al cliente como el factor más importante, por encima de los factores existentes. Siguiendo esta línea, el autor señala que esta calidad de servicio se basa en siete puntos:

- a) Capacidad de respuesta.
- b) Atención.
- c) Comunicación fluida, entendible y a tiempo.
- d) Accesibilidad para quitar la incertidumbre.
- e) Amabilidad en la atención y el buen trato.
- f) Comprensión en las necesidades y expectativas del cliente.

Según **Aniorte (2013)** algunas de las peculiaridades que se deben seguir y cumplir para un apropiado servicio de calidad, son las siguientes:

- ☐ Debe cumplir sus objetivos
- ☐ Debe servir para lo que se diseño
- ☐ Debe ser adecuado para el uso
- ☐ Debe solucionar las necesidades
- ☐ Debe proporcionar resultados

Así mismo, existen otras características más precisas mencionadas por **Paz (citado en Verdú, 2013)**, las cuales estarán a cargo del personal que labora en las entidades, ya que son habilidades necesarias, sobre todo para aquellos que están en contacto directo con los clientes.

Asimismo, tenemos las teorías de los modelos determinantes de la satisfacción en el trabajo de Lawler, cuyas relaciones entre expectativas y recompensas desde las distintas facetas y aspectos del trabajo alcanza o excede lo que se considera adecuadamente estar satisfecho. En este modelo tiene mucha importancia el fenómeno de la percepción individual de la situación laboral.

Donabedian define la Calidad de la atención como "el tipo de atención que se espera y que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención".

Actualmente, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados.

Algunos investigadores, sin identificarse como tales, se presentan ante la biblioteca para solicitar un recurso o servicio, para probar si se están ofreciendo en forma adecuada, estos usuarios simulados proporcionarán un punto de vista externo. Se hace una observación sistemática y se registra toda la situación, esto permitirá identificar las áreas problemáticas. Apoya sobre todo los puntos débiles del contacto con los usuarios.

**Vogt (2004)**, existe la necesidad de que el cliente esté satisfecho en todas actividades que se logre realizar, un buen servicio de calidad es propicia que el empleado entienda que el cliente tiene toda la razón para ser atendido debidamente y el servicio pueda satisfacer al usuario.

### **1.7.3. Municipalidad Provincial Del Santa.**

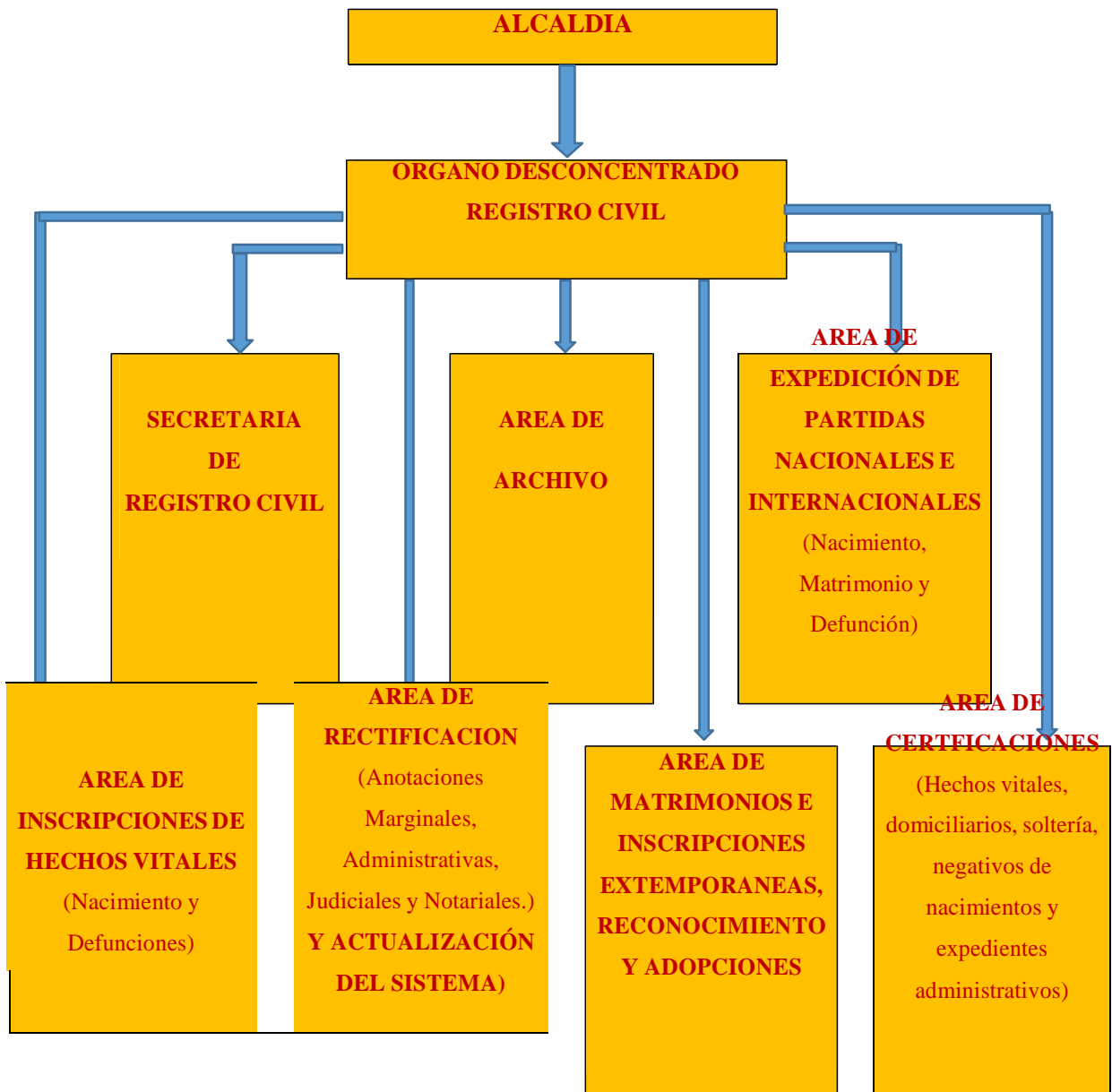
**1.7.3.1. Breve Reseña Histórica.** La instalación del primer Concejo Provincial del Santa se realiza de la manera siguiente:

El Concejo Distrital de Chimbote envía una comisión a Lima, presidida por el alcalde José de Romaña, para invitar al General Odría a que apadrinase la ceremonia de cambio, quien aceptó, a través de un representante. Allí mismo se le hizo entrega de una tarjeta de

oro. Por Decreto Supremo N° 1026 del 16 de mayo se dispuso la instalación del Concejo Provincial del Santa; nombrando mediante Resolución Suprema N° 523 como alcalde provincial al mismo Sr. José de Romaña. El 8 de junio de 1950, bajo la presidencia del alcalde mencionado y con la presencia del General Armando Artola, Ministro de Trabajo y su esposa Elisenda de Artola, que en representación del presidente Odría fueron los padrinos; se llevó a cabo esta “sesión de entrega, juramentación e inauguración del Concejo Provincial de Chimbote. El Prefecto del Departamento, Sr. Julio Gadea se encargó de juramentar al Alcalde y éste a los regidores. El día 12 del mismo mes y año, se volvió a reunir el Concejo para la distribución de los cargos de regidores conformado por los señores Cesar Morales, José Mendiola, Aquilino Matzunaga, Nelson Ramírez, Miguel Mohana, Octavio Salinas, Manuel Stuart, Julio Ortega, Pedro Rodríguez, Luis Castañeda y Nicolás Beltrán.

Al transcurrir las diferentes gestiones municipales, se dieron muchos cambios dentro de la estructura organizacional de la Municipalidad Provincial del Santa, se crearon diversas áreas de trabajo en beneficio de la ciudadanía, siendo una de ellas, la oficina de Registro Civil; actualmente la oficina de Registro Civil es un Organo Descentralizado de la Municipalidad Provincial del Santa y tiene 16 trabajadores, el Alcalde Provincial es el Sr. Julio Cortez Rojas, quien asumió el cargo tras la renuncia de la Sra. Victoria Espinoza García, quien renuncio para tentar el cargo de gobernadora de la Región de Ancash, la Sesiones de Concejo está conformada por 13 regidores quienes tienen la responsabilidad de solucionar la problemática de la población de Chimbote.

### 1.7.3.2. Organigrama de la Oficina de Registro Civil.



**Organigrama de la Oficina de Registro Civil.**

*Fuente. Alcaldía de la Municipalidad Provincial del Santa. – 2017.*

### **1.7.3.3.Organización y funciones de Registro Civil.**

**El jefe de la oficina de registro civil** cumple las siguientes funciones específicas relacionadas al cargo:

- ☐ Proponer las políticas de la Oficina de Registro Civil.
- ☐ Controlar y monitorear la aplicación correcta de las normas y directivas establecidas en materia de Registro Civil por el RENIEC.
- ☐ Coordinar la implementación de políticas estrategias y actividades propias de la Oficina de Registro Civil.
- ☐ Implementar mecanismos de seguimiento y evaluación de las actividades efectuadas por el personal a su cargo.
- ☐ Implementar proyectos de la Oficina de Registro Civil.
- ☐ Monitorear y evaluar las diferentes acciones efectuadas.
- ☐ Diseñar y proponer mecanismos para el fortalecimiento de las oficinas de Registro de Estado Civil de los Distritos y Centros Poblados.
- ☐ Diseñar y proponer mecanismos para un mejor manejo de hechos a nivel de la provincia.
- ☐ Celebrar matrimonios civiles, por delegación escrita del Alcalde.
- ☐ Certificar las partidas de nacimiento y de matrimonio para el extranjero.
- ☐ Efectuar otras funciones afines que se le asigne en materia de su competencia.
- ☐ Otorgar constancias negativa de matrimonio y viudez.
- ☐ Monitorear la buena administración del cementerio.
- ☐ Formular, proponer y ejecutar su presupuesto anual, EL Plan Operativo Institucional (POI) Texto único de Procedimiento Administrativo (TUPA) y Manual de Procedimientos (MAPRO) en el ámbito de su competencia.
- ☐ Proponer y ejecutar su Plan Operativo y Presupuesto Anual en base al Plan de Desarrollo Local Concertado y Plan Estratégico Institucional, en el ámbito de su competencia.

- ❑ Coordinar y brindar información necesaria para la implementación de mejoras en los procesos de su competencia.
- ❑ Implementar las recomendaciones del Órgano de Control Institucional de las Sociedades de Auditorías Designadas (SOAS) y de la Contraloría General de la República cuando le corresponde.
- ❑ Otras que las compete conforme a ley.

**La oficina de registro del estado civil** tiene las siguientes responsabilidades:

- ❑ Es responsable del cumplimiento de las funciones asignadas y de la conservación y mantenimiento en buen estado de los bienes a su cargo.
- ❑ Depende y reporta directamente al Alcalde.
- ❑ Tiene mando sobre el personal a su cargo.

**El registrador civil**, tiene las siguientes funciones:

- ❑ Calificar de títulos sustentatorios que se presentan para inscripción.
- ❑ Procesar las inscripciones que sean pertinentes por el mérito de los títulos presentados.
- ❑ Requerir los documentos de información escrita adicional a los títulos presentados que se considere indispensable para su mejor comprensión interpretación o calificación.
- ❑ En el caso de inscripciones dispuestas por mandato judicial el registrador podrá solicitar al Juez de la causa las aclaraciones o información complementaria que considera necesaria.
- ❑ Denegar las inscripciones solicitadas cuyos títulos no aporten mérito para inscripción.
- ❑ Guardar reserva respecto de los actos y hechos que conozcan por su razón de su cargo salvo por mandato judicial siendo responsables por el incumplimiento de esta disposición.



## **1.8. Marco Conceptual de las Variables**

### **1.8.3. Desempeño del Personal.**

El desempeño laboral, se define como las acciones o comportamientos que se observan en los empleados dentro de una institución, en la forma como estos realizan sus actividades para el logro de sus objetivos trazados. En conclusión, un buen desempeño laboral es la fortaleza más importante que tiene una organización.

**1.8.3.1. Estructura.** La estructura de una institución se define como el aspecto en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades dentro de las organizaciones respecto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos que existen, sea cual fuere la posición en el nivel. Este fundamento se manifiesta de la composición orgánica de la institución, la misma que es representada en el organigrama, la cual es llamada Estructura Organizacional.

**1.8.3.2. Productividad.** La productividad, se describe como la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtenerla, es decir, el uso eficiente de los recursos los cuales son el trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información y otros, utilizados en la producción de bienes y servicios.

**1.8.3.3. Profesionalismo.** La palabra profesionalismo, se utiliza para describir todas aquellas prácticas, comportamientos y actitudes que se rigen por las normas preestablecidas del respeto, la medida, la objetividad y la efectividad en la actividad que el empleado desempeña en una organización.

**1.8.3.4. Tecnología.** Cuando nos referimos a tecnología, mencionamos al conjunto de conocimientos de orden práctico y científico que, articulados bajo una serie de procedimientos y métodos de carácter técnico, son aplicados para la obtención de bienes

de utilidad práctica con la finalidad de que puedan satisfacer las necesidades humanas.

#### **1.8.4. Satisfacción del Usuario.**

Para medir el nivel de satisfacción de los usuarios o de los clientes, con relación a un producto o servicio, se tiene que medir los indicadores de calidad. En este caso se aplican encuestas dirigidas a la obtención de dicha información. La medición de calidad para este caso es una relación de tipo externa que viene dada por el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio o de los consumidores de un bien público.

**1.8.4.1. Confianza.** Esta se forma a través de un proceso gradual de conocimiento e interacción, en la experiencia personal de comunicación con el otro, y si bien está asociada, en primer lugar, al sistema personal de valores éticos, está también condicionada socialmente, con castigos explícitos o implícitos para los que la violan.

**1.8.4.2. Expectativa.** Esta es la esperanza que tienen los usuarios para conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones (1. Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el servicio. 2. Experiencia de compras anteriores. 3. Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión. 4. Promesas que ofrecen los competidores).

**1.8.4.3. Comunicación.** La comunicación es el proceso que existe entre las relaciones humanas de hacer pasar información y entendimiento de las cosas y hechos de una persona a otra.

**1.8.4.4. Accesibilidad.** La accesibilidad es el grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. Es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas independientemente de las posibles limitaciones funcionales que puedan tener.

## **II. MATERIALES Y MÉTODOS**

## **2.1. Materiales**

### **2.1.1. Población.**

La presente investigación comprende información de los colaboradores y los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa, considerando un instrumento de medición tipo cuestionario. Se ha considerado dos poblaciones: La primera población para medir el desempeño laboral, esta referida a los 16 colaboradores que trabajan en la oficina de Registro Civil y la segunda población para medir el nivel de satisfacción del usuario, esta referida al ingreso promedio diario de 92 personas.

### **2.1.2. Muestra.**

De acuerdo a lo sostenido por Sánchez Carlesi (2006), la muestra es igual a la población por convenir al estudio; en consecuencia, en el presente trabajo de investigación, se tendrá en cuenta a los 16 colaboradores públicos que laboran en la oficina de Registro Civil de la Municipalidad y a los 92 usuarios que ingresan diariamente al área en mención, teniendo como fuente de investigación las oficinas de Registro Civil de la Municipalidad.

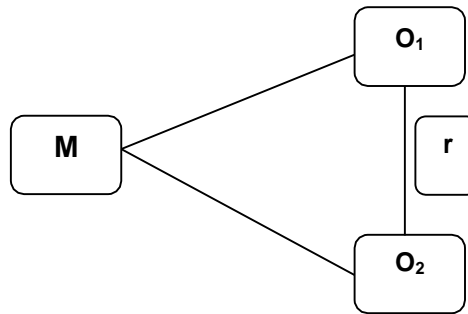
## **2.2. Método**

La presente investigación empleo el método no experimental, analítico inductivo deductivo. Este método se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Se basa fundamentalmente en la observación de los fenómenos tal y como se dan en los contextos naturales para después analizarlos. En este estudio no hay condicionamientos ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio.

## **2.3. Tipo y Diseño de Investigación**

La presente investigación trata de un tipo de investigación transversal - correlacional, con enfoque cuantitativo, porque se encarga de determinar y analizar la relación entre dos o más variables en un determinado momento: Desempeño laboral y satisfacción del usuario.

El diseño de investigación es transversal descriptiva, en la cual se aplicará dos tipos de muestra de la población (colaboradores y usuarios), Se recolectarán datos en un solo momento y tiempo único. Se trata de un diseño de una sola casilla:



**Dónde:**

**M:** Colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa del área de Registro Civil.

**O<sub>1</sub>:** Observación de la variable independiente: El desempeño laboral de los colaboradores del área Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa.

**O<sub>2</sub>:** Observación de la variable dependiente. Satisfacción del usuario del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa.

**r:** Relación de causalidad de las variables.

## **2.4. Técnicas e Instrumentos**

**Técnica:**

**Encuesta:** La técnica de investigación utilizada en la presente investigación, es la encuesta, con la finalidad de investigar mediante preguntas formuladas adecuadamente a la población materia de investigación, es decir a los servidores públicos y usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa.

**Instrumento:**

**Cuestionario:** Para la presente investigación se utilizó dos cuestionarios de encuesta. Este instrumento está constituido en los anexos N° 02 y N° 03, consta de 9 ítems para medir el desempeño del personal y 36 ítems para medir la satisfacción del cliente, son de selección múltiple con 4 opciones de respuesta para cada una.

Estos instrumentos se han elaborado en base a los objetivos generales y específicos descritos en la investigación, se tomó en cuenta la parte bibliográfica según el caso y su relación entre dimensiones e indicadores para cada variable (ver el cuadro de operacionalización de variables).

**2.5. Procesamiento y Análisis de la Información**

Para el procesamiento de datos de la presente investigación se realizó el procedimiento siguiente:

- a) Se procedió al ordenamiento y tabulación de los datos recolectados en los dos cuestionarios que se aplicó a los informantes (Colaboradores y usuarios). Ver los anexos N° 02 y N° 03.
- b) Se calcularon las frecuencias y porcentajes de los datos recolectados, luego se representaron los resultados de cada pregunta en tablas con la interpretación y el análisis correspondiente.
- c) Los dos puntos mencionados anteriormente, se realizará a través de la estadística descriptiva respetando todos sus pasos y etapas.
- d) Para realizar el procesamiento de datos se hará en sistema Excel o se utilizará el Software Estadístico SPSS.

Este procesamiento se dará teniendo en cuenta los métodos utilizados para su análisis de datos:

**a. Estadística descriptiva:**

- ☐ La media
- ☐ La desviación estándar
- ☐ El coeficiente de variación
- ☐ Matriz de base de datos de las competencias de emprendimiento
- ☐ Matriz de base de datos de la gestión de innovación.
- ☐ Elaboración de tablas estadísticas

**b. Estadística inferencial:**

- ☐ Para procesar y obtener los resultados de los estadísticos descriptivos y contrastación de las hipótesis se utilizó el software de la estadística para las ciencias sociales (SPSS V22).
- ☐ Se realizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov determinando que los datos de las variables estudiadas son mayores al 5% de significancia estándar ( $p < 0,05$ ), en los puntajes de desempeño laboral y calidad de servicio demostrándose que se distribuyen de manera normal.
- ☐ Por lo tanto, se determinó utilizar prueba paramétrica para analizar la relación entre las variables en este caso se utilizó Rho de Spearman.

### **III. RESULTADOS**



Realizado el trabajo de campo programado y efectuadas las tabulaciones del caso, tenemos los siguientes resultados:

### 3.1. Municipalidad Provincial del Santa. Estadística de servicios/reclamos y quejas 2011 al 2017

#### a) Atención de Servicios a los Usuarios 2011-2017

**Tabla N° 1**  
**Atención de Servicios a Usuarios**

Servicios	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Partida de Nacimiento	1801	1904	1918	1925	1942	1952	1966
Partida de Defunción	560	645	655	660	664	670	675
Partida de Matrimonio	150	156	160	166	173	177	176
Otros	59	70	75	78	79	84	88
Total	2570	2775	2808	2829	2858	2883	2905

*Fuente: Datos proporcionados por la MPS, aproximados.*

*Elaboración: Propia*

#### Interpretación:

En la tabla 1, se puede observar que existe una evolución progresiva en cada año, con relación a los usuarios atendidos en el área de Registro Civil, esto se da como producto del crecimiento demográfico en la localidad, lo cual genera mayores ingresos a la Municipalidad.

#### b) Reclamos y Quejas de los Usuarios 2011-2017

**Tabla N° 2**  
**Reclamos y Quejas de Usuarios**

Reclamos/quejas	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Reclamos	12	18	21	25	32	40	45
Quejas	18	25	32	37	45	50	60
Total	30	43	53	62	77	90	105

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

#### Interpretación:

En la tabla 2, se puede observar que existe una evolución progresiva en cada año, con relación a los usuarios que realizaron sus reclamos y quejas en el área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa, lo cual muestra un estándar ascendente entre los años 2011 al 2017, respecto a las deficiencias de la institución, que se debe de mejorar mediante mejores propuestas de acción que permitan mejorar el sistema de organización municipal en beneficio de la comunidad.

### 3.2. Resultados de Encuesta Aplicada a los Usuarios

1.- ¿Cómo califica, la estructura de la organización Municipal, para desarrollar un buen desempeño laboral?

**Tabla N° 3**  
**Cultura Organizacional**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Excelente</b>	10	10.87%
<b>Bueno</b>	22	23.91%
<b>Regular</b>	39	42.39%
<b>Malo</b>	21	22.83%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*  
*Elaboración: Propia*

#### **Interpretación:**

En la tabla 3 apreciamos, que el 10.87 % de los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa, califican como excelente la estructura de la cultura organizacional de la institución, el 23.91% como bueno, el 42.39% como regular y el 22.83% lo califica como malo. Estos resultados reflejan que, tres cuartos de los usuarios encuestados no perciben un buen desempeño organizacional de la institución, calificándolo entre regular y malo.

2.- ¿Considera, que el Reglamento Municipal es aplicado correctamente en la institución, para un buen desempeño en la toma de decisiones?

**Tabla N° 4**  
**Reglamento Municipal**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Excelente</b>	15	16.30%
<b>Bueno</b>	26	28.26%
<b>Regular</b>	39	42.39%
<b>Malo</b>	12	13.04%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*  
*Elaboración: Propia*

#### **Interpretación:**

En la tabla 4 apreciamos, en un 16.30 % que los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa aplican excelentemente el Reglamento Municipal para el desempeño de sus funciones, el 28.26% aplican bien el reglamento, el 42.39% regular, y el 13.04% aplican mal el Reglamento. Este cuadro nos muestra que la gran mayoría de los usuarios está de acuerdo que gran parte de los servidores públicos tienen cierto desconocimiento del Reglamento Municipal, para cumplir con un mejor desempeño de sus funciones.

3.- ¿Cómo califica la estructura de la distribución del personal, en la aplicación al buen desempeño de los trabajadores?

**Tabla N° 5**  
**Distribución del Personal**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Excelente</b>	8	8.70%
<b>Bueno</b>	17	18.48%
<b>Regular</b>	39	42.39%
<b>Malo</b>	28	30.43%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 5 apreciamos, en un 8.70 % que los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa califican como excelente la distribución del personal, el 18.48% de bueno, el 42.39% de regular, y el 30.43% califica de deficiente la distribución del personal. Los resultados obtenidos nos muestran claramente que hace falta una mejor distribución del personal, que permitan un mejor desarrollo de sus actividades, ya que esta es regular e ineficiente.

4.- ¿Como califica, la estructura de la seguridad e infraestructura Municipal para desarrollar un buen desempeño laboral?

**Tabla N° 6**  
**Seguridad e Infraestructura**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Excelente</b>	14	15.22%
<b>Bueno</b>	27	29.35%
<b>Regular</b>	39	42.39%
<b>Malo</b>	12	13.04%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 6 apreciamos, en un 15.22 % que los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa califican como excelente la seguridad e infraestructura de la institución, el 29.35% de bueno, el 42.39% de regular, y el 13.04% califica de malo la seguridad e infraestructura. Esta grafica nos muestra que el factor predominante respecto a la infraestructura y seguridad en la Municipalidad es regular, la misma que se debe mejorar para brindar un mejor servicio.

5.- ¿Cómo percibe, el estado de los equipos y herramientas de la institución, para el buen desempeño del personal?

**Tabla N° 7**  
**Equipos y Herramientas**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Excelente</b>	8	8.70%
<b>Bueno</b>	19	20.65%
<b>Regular</b>	51	55.43%
<b>Malo</b>	14	15.22%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 7 apreciamos, en un 8.70 % que los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa califican como optimo los equipos y herramientas de trabajo de la institución, el 20.65% de bueno, el 55.43% de regular, y el 15.22% califica de malo los equipos y herramientas de la institución. Aquí apreciamos que más de la mitad de los encuestados, califican como regular el estado de los equipos y herramientas de trabajo, lo cual debe mejorar para tener un mejor desempeño laboral.

6.- ¿Cómo califica la efectividad de la producción del personal en función a un buen desempeño laboral para el logro de sus objetivos?

**Tabla N° 8**  
**Mayor Efectividad**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Excelente</b>	10	10.87%
<b>Bueno</b>	22	23.91%
<b>Regular</b>	36	39.13%
<b>Malo</b>	24	26.09%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 8 apreciamos, en un 10.87 % que los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa califican de excelente la efectividad de la producción del personal, el 23.91% de bueno, el 39.13% de regular, y el 26.09% califica de malo la efectividad de la producción del personal. Este resultado nos indica que hay escasas de producción en la institución y por tal motivo se refleja una baja efectividad productiva, predominando en la encuesta solo regularmente la eficiencia en el desempeño de sus funciones.

7.- ¿Cómo califica la producción en función a la calidad del servicio de los servidores públicos de la oficina para brindar un buen desempeño laboral?

**Tabla N° 9**  
**Calidad de los Servicios**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Excelente</b>	12	13.04%
<b>Bueno</b>	21	22.83%
<b>Regular</b>	38	41.30%
<b>Malo</b>	21	22.83%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 9 apreciamos, en un 13.04 % que los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa califican de excelente la calidad de los servicios brindados por el personal, el 22.83% de bueno, el 41.30% de regular, y el 22.83% califica de malo la calidad de los servicios del personal. Estos resultados nos reflejan que la calidad de servicio de la institución no es buena, calificándolo con un tercio de regular a malo por parte de la población.

8.- ¿Cómo califica, la supervisión y control trabajo del personal en beneficio de una mejor producción para el buen desempeño laboral?

**Tabla N° 10**  
**Supervisión y Control**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Excelente</b>	10	10.87%
<b>Bueno</b>	21	22.83%
<b>Regular</b>	37	40.22%
<b>Malo</b>	24	26.09%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 10 apreciamos, en un 10.87 % que los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa consideran de excelente el control de trabajo de la institución, el 22.83% de bueno, el 40.22% de regular, y el 26.09% califica de malo la efectividad de la producción del personal. Los datos reflejados en la tabla nos muestran que hace falta una mejor supervisión y control de trabajo para llegar a un estado óptimo de la producción en el desempeño de sus funciones de trabajo del servidor público.

9.- ¿Como califica usted, que el mejoramiento de sueldos y salarios repercuten en una mejor productividad de los trabajadores de la institución, para el buen desempeño de sus funciones?

**Tabla N° 11**  
**Mejoramiento de Sueldos**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Excelente</b>	13	14.13%
<b>Bueno</b>	36	39.13%
<b>Regular</b>	24	26.09%
<b>Malo</b>	19	20.65%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*  
*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 11 apreciamos, en un 14.13% que los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa consideran que un buen salario o incremento en los sueldos de los trabajadores mejoraría excelentemente la productividad de la institución, el 39.13% lo considera de bueno, el 26.09% regular, y el 20.65% lo considera de malo. Estos resultados reflejan que la gran mayoría de los trabajadores mejoraría su producción en base a una mejor remuneración salarial.

10.- ¿Cómo considera profesionalmente el alto grado de conocimiento de trabajo de los servidores públicos, para desarrollar un buen desempeño laboral?

**Tabla N° 12**  
**Conocimiento de Trabajo**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Excelente</b>	12	13.04%
<b>Bueno</b>	20	21.74%
<b>Regular</b>	39	42.39%
<b>Malo</b>	21	22.83%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*  
*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 12 apreciamos, en un 13.04 % que los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa consideran como excelente el profesionalismo del conocimiento del trabajo de los servidores de la institución, el 21.74% de bueno, el 42.39% de regular, y el 22.83% considera de malo o deficiente. Aquí analizamos que existen ciertas deficiencias en el desempeño de sus actividades por parte de los trabajadores, ya que algunos tienen cierto desconocimiento de sus funciones que realizan.

11.- ¿Cómo califica, el profesionalismo que tienen los trabajadores para desarrollar un mejor compromiso institucional para el buen desempeño de sus funciones?

**Tabla N° 13**  
**Compromiso Institucional**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Excelente</b>	12	13.04%
<b>Bueno</b>	19	20.65%
<b>Regular</b>	38	41.30%
<b>Malo</b>	23	25.00%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 13 apreciamos, en un 13.04 % que los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa califican de excelente el compromiso institucional que tienen los trabajadores municipales, el 20.65% de bueno, el 41.30% de regular, y el 25.00% califica de malo o deficiente. Estos resultados nos reflejan que existe un escaso compromiso institucional por parte de los trabajadores, siendo regular e ineficiente lo más resaltante.

12.- ¿Como califica usted, el profesionalismo por parte de los trabajadores de la institución, respecto a la conducta que tienen en relación a su desempeño?

**Tabla N° 14**  
**Conducta Apropiada**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Excelente</b>	15	16.30%
<b>Bueno</b>	32	34.78%
<b>Regular</b>	24	26.09%
<b>Malo</b>	21	22.83%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 14 apreciamos, en un 16.30 % que los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa consideran excelentemente que los colaboradores de la institución muestran una conducta apropiada en el desempeño de sus funciones, el 34.78% consideran bien, el 26.09% regular, y el 22.83% malo. Este resultado nos indica que la mitad de la población percibe cierto grado de profesionalismo de los trabajadores, respecto a la conducta de estos frente a la atención al usuario.

13.- ¿Cómo califica, la presentación personal o imagen de los trabajadores de la oficina, en el desempeño de sus actividades?

**Tabla N° 15**  
**Presentación Personal**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Excelente</b>	10	10.87%
<b>Bueno</b>	21	22.83%
<b>Regular</b>	37	40.22%
<b>Malo</b>	24	26.09%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 15 apreciamos, en un 10.87 % que los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa califican como excelente la presentación personal o imagen de los trabajadores, el 22.83% de bueno, el 40.22% de regular, y el 26.09% califican de malo la efectividad de producción del personal. Este resultado nos refleja que la oficina carece de una buena presentación personal para atender al ciudadano, reflejando las tres cuartas partes de su población como regular o deficiente.

14.- ¿Considera usted, que el profesionalismo y la capacidad de liderazgo en la toma de decisiones de los funcionarios públicos, contribuyen a un mejor desempeño del personal?

**Tabla N° 16**  
**Capacidad de Liderazgo**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Excelente</b>	8	8.70%
<b>Bueno</b>	17	18.48%
<b>Regular</b>	45	48.91%
<b>Malo</b>	22	23.91%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 16 apreciamos, en un 8.70 % que los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa consideran de excelente la capacidad de liderazgo de los funcionarios públicos en la toma de decisiones, el 18.48% de bueno, el 48.91% de regular, y el 23.91% lo califica de malo o deficiente. Al analizar estos resultados vemos que el factor predominante en la institución es la falta de liderazgo de parte de los funcionarios en la toma de sus decisiones.



15.- ¿Como califica, la implementación informática y tecnológica en el área de Registro Civil para mejorar el desempeño del personal?

**Tabla N° 17**  
**Implementación Informática**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Excelente</b>	7	7.61%
<b>Bueno</b>	28	30.43%
<b>Regular</b>	25	27.17%
<b>Malo</b>	32	34.78%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 17 apreciamos, en un 7.61 % que los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa califican de excelente la implementación informática y tecnológica en la institución, el 30.43% lo considera bueno, el 27.17% de regular, y el 34.78% lo considera como malo. En esta tabla apreciamos que hace falta una mejor implementación informática y tecnológica que permita un mejor desarrollo en el desempeño de sus actividades.

16.- ¿Cómo califica la investigación y desarrollo tecnológico de la institución para mejorar el desempeño del personal?

**Tabla N° 18**  
**Investigación y Desarrollo**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Excelente</b>	9	9.78%
<b>Bueno</b>	19	20.65%
<b>Regular</b>	34	36.96%
<b>Malo</b>	30	32.61%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 18 apreciamos, en un 9.78 % que los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa califican de excelente la investigación y desarrollo tecnológico de la institución, el 20.65% de bueno, el 36.96% de regular, y el 32.61% lo califica de malo. La presente table nos muestra que hace falta mayor implementación y desarrollo por parte de los empleados públicos en diversos aspectos que permitan generar un mejor desenvolvimiento de sus funciones.

17.- ¿Considera usted, que debe existir una mejor organización de datos estadísticos y archivos que ayuden a mejorar el desempeño laboral en la oficina de Registro Civil?

**Tabla N° 19**  
**Datos Estadísticos y Archivos**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Excelente</b>	32	34.78%
<b>Bueno</b>	33	35.87%
<b>Regular</b>	18	19.57%
<b>Malo</b>	9	9.78%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 19 apreciamos, en un 34.78 % que los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa consideran que debe existir en un nivel de excelencia una mejor distribución de datos estadísticos y archivos, el 35.87% de bueno, el 19.57% regularmente, y el 9.78% considera como malo la existencia de estos. Este resultado nos refleja que debe existir una mejor base de datos que permitan un correcto desarrollo funcional de los servidores públicos.

18.- ¿En qué grado de confianza cree que se encuentra usted, para lograr un convencimiento pleno en la satisfacción de sus servicios?

**Tabla N° 20**  
**Convencimiento del Usuario**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Excelente</b>	28	30.43%
<b>Bueno</b>	36	39.13%
<b>Regular</b>	17	18.48%
<b>Malo</b>	11	11.96%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 20 apreciamos, en un 30.43 % que los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa consideran que existe un excelente grado de confianza y convencimiento en el desempeño de sus funciones, el 39.13% califica como bueno, el 18.48% regular, y el 11.96% malo. Al interpretar estos resultados nos damos cuenta de que debemos ajustar algunos factores laborales que permitan un mejor convencimiento de los usuarios.

19.- ¿Que nivel de tranquilidad y confianza le transmiten los servidores públicos de la oficina para satisfacer sus necesidades?

**Tabla N° 21**  
**Tranquilidad de Atención**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Excelente</b>	14	15.22%
<b>Bueno</b>	35	38.04%
<b>Regular</b>	31	33.70%
<b>Malo</b>	12	13.04%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*  
*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 21 apreciamos, en un 15.22 % que los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa consideran como excelente grado de tranquilidad de atención que le transmiten los servidores públicos, el 38.04% califican de bueno, el 33.70% regular, y el 13.04% malo. Visto los resultados apreciamos que los usuarios regularmente en algunos casos se sienten conformes con el desempeño de sus servicios que le permitan una plena tranquilidad en la realización de sus requerimientos.

20.- ¿En que nivel, se siente familiarizado con la oficina de Registro Civil por la confianza que le brindan los servidores públicos para satisfacción de sus servicios?

**Tabla N° 22**  
**Familiaridad con la Institución**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Excelente</b>	18	19.57%
<b>Bueno</b>	26	28.26%
<b>Regular</b>	34	36.96%
<b>Malo</b>	14	15.22%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*  
*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 22 apreciamos, en un 19.57 % que los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa, califican de excelente la familiaridad con la institución por la confianza que brindan los servidores públicos, el 28.26% bien, el 36.95% regular, y el 15.22% malo. En este resultado, vemos que la familiaridad y confianza que tienen los clientes hacia la institución es regular y escasa en algunos casos.

21.- ¿Cómo califica, la calidad de atención del personal de la institución para brindar un mejor servicio?

**Tabla N° 23**  
**Calidad de Atención**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Excelente</b>	11	11.96%
<b>Bueno</b>	19	20.65%
<b>Regular</b>	43	46.74%
<b>Malo</b>	19	20.65%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 23 apreciamos, en un 11.96% que los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa califican de excelente la calidad de atención del personal para satisfacer el servicio público, el 20.65% de bueno, el 46.74% de regular, y el 20.65% lo califica de malo y deficiente. Al analizar los resultados, apreciamos en su mayoría que la calidad de atención del personal es referenciada como regular, teniendo que mejorar en este aspecto para llegar a un nivel óptimo.

22.- ¿Cómo califica, el nivel de comprensión del usuario con relación a la confianza que genera la institución para brindar un buen servicio?

**Tabla N° 24**  
**Nivel de Comprensión**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Excelente</b>	10	10.87%
<b>Bueno</b>	21	22.83%
<b>Regular</b>	45	48.91%
<b>Malo</b>	16	17.39%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 24 apreciamos, en un 10.87 % que los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa califican de excelente el nivel de comprensión del usuario respecto a la satisfacción de sus servicios, el 22.83% de bueno, el 48.91% de regular, y el 17.39% lo califica de malo e ineficiente. Este resultado nos muestra casi en la mitad del porcentaje que el público califica como regular el nivel de comprensión que genera la institución.

23.- ¿Qué criterio utilizaría, si tuviera que medir la perspectiva que genera la institución para llegar a una plena satisfacción del usuario?

**Tabla N° 25**  
**Buena Perspectiva**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Excelente</b>	9	9.78%
<b>Bueno</b>	23	25.00%
<b>Regular</b>	40	43.48%
<b>Malo</b>	20	21.74%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 25 y apreciamos, en un 9.78 % que los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa califican de excelente la perspectiva que genera la institución, el 25.00% bueno, el 43.48% de regular, y el 21.74% lo califica de malo. La perspectiva que genera la organización en el desempeño de sus funciones es mayormente calificada como término medio regular, teniendo esta que ser más eficiente para suplir la necesidad del usuario.

24.- ¿Como considera usted, el tiempo de espera que genera la realización de su trámite documentario?

**Tabla N° 26**  
**Tiempo de Espera**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Excelente</b>	16	17.39%
<b>Bueno</b>	23	25.00%
<b>Regular</b>	40	43.48%
<b>Malo</b>	13	14.13%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 26 apreciamos, en un 17.39% que los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa califican de excelente el tiempo que tienen que esperar para la entrega de sus documentos, el 25.00% lo califica como bueno, el 43.48% de regular, y el 14.13% lo califica de malo. La mayoría de los encuestados coincide que el tiempo que demora el trámite documentario de sus servicios en la oficina es mayormente regular.

25.- ¿Como califica, la relación de los costos de pagos de servicios de los usuarios para tener una mejor demanda de la población?

**Tabla N° 27**  
**Costo y Demanda**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Excelente</b>	15	16.30%
<b>Bueno</b>	42	45.65%
<b>Regular</b>	24	26.09%
<b>Malo</b>	11	11.96%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 27 apreciamos, en un 16.30% que los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa califican de excelente la relación de costos de pagos de servicios para tener una mejor demanda de la población, el 45.65% lo califican como bueno, el 26.09% regular, y el 11.96% lo califican como malo. La mayor parte de los usuarios está de acuerdo que se debe reducir los costos de los servicios de los trámites documentarios.

26.- ¿Cómo califica la comunicación (verbal, internet y escrita) de los servidores públicos en el desempeño de sus funciones para satisfacer sus servicios?

**Tabla N° 28**  
**Comunicación**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Excelente</b>	12	13.04%
<b>Bueno</b>	21	22.83%
<b>Regular</b>	35	38.04%
<b>Malo</b>	24	26.09%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 28 apreciamos, en un 13.04 % que los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa califican de excelente la comunicación de los servidores públicos, el 22.83% de bueno, el 38.04% de regular, y el 26.09% lo califica de malo. La presente tabla nos muestra en sus resultados que la comunicación institucional de los colaboradores públicos en deficiente, calificándolo de regular y malo en su mayoría.

27.- ¿En qué escala califica la accesibilidad de la institución (ubicación, reconocimiento, distribución y servicios) para brindar un mejor servicio?

**Tabla N° 29**  
**Accesibilidad**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Excelente</b>	22	23.91%
<b>Bueno</b>	33	35.87%
<b>Regular</b>	29	31.52%
<b>Malo</b>	8	8.70%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 29 apreciamos, en un 23.91 % que los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa califican de excelente la accesibilidad de la institución, el 35.87% de bueno, el 31.52% de regular, y el 8.70% lo califica de malo. Los resultados nos muestran que la Municipalidad tiene una buena ubicación, es de fácil accesibilidad, lo cual hace fácil el reconocimiento del usuario.

28.- ¿Una mayor efectividad en la producción del personal generaría mejores costos y mayor demanda de los servicios públicos?

**Tabla N° 30**  
**Efectividad en la Producción**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Totalmente</b>	22	23.91%
<b>Regularmente</b>	41	44.57%
<b>A veces</b>	20	21.74%
<b>No mejora</b>	9	9.78%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 30 apreciamos, en un 23.91% que los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa consideran totalmente que una mayor efectividad en la producción del personal genera mejores costos y mayor demanda de los servicios públicos, el 44.57% regularmente, el 21.74% a veces, y el 9.78% considera que no mejora.

29.- ¿Considera usted que una mejor calidad del servicio de los trabajadores públicos mejoraría las perspectivas de los usuarios?

**Tabla N° 31**  
**Mejor Calidad de Servicio**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Considerablemente</b>	27	29.35%
<b>Regularmente</b>	38	41.30%
<b>A veces</b>	17	18.48%
<b>No mejora</b>	10	10.87%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 31 apreciamos, en un 29.35% que, el usuario del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa afirma considerablemente que una mejor calidad de producción de los servidores públicos mejoraría las perspectivas de los usuarios, el 41.30% regularmente, el 18.48% a veces, y el 10.87% considera que no mejora.

30.- ¿Un control de trabajo adecuado de los trabajadores municipales, mejoraría el tiempo que tienen que esperar los usuarios cuando requieren sus servicios?

**Tabla N° 32**  
**Control Adecuado de los Trabajadores**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Totalmente</b>	23	25.00%
<b>Si mejora</b>	45	48.91%
<b>Talvez</b>	11	11.96%
<b>No mejora</b>	13	14.13%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 32 apreciamos, en un 25.00% que los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa consideran totalmente que un control de trabajo adecuado de los trabajadores municipales mejoraría el tiempo que tienen que esperar los usuarios cuando requieren sus servicios, el 48.91% afirman que, si mejora, el 11.96% talvez debe mejorar, y el 14.13% considera que no mejora.



31.- ¿Está de acuerdo que un incremento de los salarios de los servidores públicos incentivaría a mejorar la producción, por lo tanto, mejorarían las perspectivas de los usuarios?

**Tabla N° 33**  
**Incremento de los Salarios**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Totalmente</b>	15	16.30%
<b>De acuerdo</b>	41	44.57%
<b>A veces</b>	24	26.09%
<b>En desacuerdo</b>	12	13.04%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 33 apreciamos, en un 16.30% que los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa consideran totalmente que un incremento de los salarios de los servidores públicos incentivaría a mejorar la producción, por lo tanto, mejorarían las perspectivas de los usuarios, el 44.57% está de acuerdo, el 26.09% a veces, y el 13.04% está en desacuerdo.

32.- ¿Considera que el buen desempeño del trabajado genera cierto grado de tranquilidad y confianza en los usuarios?

**Tabla N° 34**  
**Buen Desempeño**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Totalmente</b>	17	18.48%
<b>Si considera</b>	47	51.09%
<b>Talvez</b>	15	16.30%
<b>No considera</b>	13	14.13%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 34 apreciamos, en un 18.45% que los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa consideran totalmente que el buen desempeño del conocimiento del trabajado de los profesionales genera cierto grado de tranquilidad y confianza de los usuarios, el 51.09% afirman que, si considera, el 16.30% talvez, y el 14.13% no considera.

33.- ¿Cómo califica el compromiso institucional que tienen los profesionales para generar una mejor calidad de atención al usuario?

**Tabla N° 35**  
**Compromiso Institucional**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Excelente</b>	10	10.87%
<b>Bueno</b>	26	28.26%
<b>Regular</b>	40	43.48%
<b>Deficiente</b>	16	17.39%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 35 apreciamos, en un 10.87% que, el usuario del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa califica como excelente el compromiso institucional que tienen los profesionales para generar una mejor calidad de atención al usuario, el 28.26% como bueno, el 43.48% regular, y el 17.39% califica como deficiente.

34.- ¿Los colaboradores de la institución muestran una conducta apropiada que facilite el mejor entendimiento o comprensión del usuario?

**Tabla N° 36**  
**Conducta Apropiada**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Totalmente</b>	11	12.22%
<b>Si muestran</b>	38	41.11%
<b>Talvez</b>	26	27.78%
<b>No muestran</b>	17	18.89%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 36 apreciamos, en un 12.22% que los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa consideran totalmente que los colaboradores de la institución muestran una conducta apropiada que facilita el mejor entendimiento o comprensión del usuario, el 41.11% afirman que, si muestran, el 27.78% talvez, y el 18.89% considera que no muestran.

35.- ¿Está de acuerdo que una correcta presentación personal y mejor trato de los colaboradores de la institución genera una mayor familiaridad del usuario con la institución?

**Tabla N° 37**  
**Presentación Personal**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Totalmente</b>	22	23.91%
<b>De acuerdo</b>	38	41.30%
<b>A veces</b>	19	20.65%
<b>En desacuerdo</b>	13	14.13%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 37 apreciamos, en un 23.91% que los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa está totalmente de acuerdo que una correcta presentación personal y mejor trato de los colaboradores de la institución genera una mayor familiaridad del usuario con la institución, el 41.30% está de acuerdo, el 20.65% a veces, y el 14.13% está en desacuerdo.

36.- ¿Cómo califica la capacidad de liderazgo de los profesionales para llegar al convencimiento pleno del servicio de los usuarios?

**Tabla N° 38**  
**Liderazgo**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Excelente</b>	12	13.04%
<b>Bueno</b>	26	28.26%
<b>Regular</b>	33	35.87%
<b>Deficiente</b>	21	22.83%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 38 apreciamos, en un 13.04% que, el usuario del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa califica como excelente la capacidad de liderazgo de los profesionales para llegar al convencimiento pleno del servicio de los usuarios, el 28.26% califica como bueno, el 35.87% regular, y el 22.83% como deficiente.

### 3.3. Resultado de Encuesta Aplicada a los Colaboradores Públicos- Entidad

37.- ¿Considera usted que una mayor efectividad en la producción del personal generaría mejores costos y mayor demanda de los servicios públicos?

**Tabla N° 39**  
**Producción**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Totalmente</b>	8	50.00%
<b>Regularmente</b>	5	31.25%
<b>A veces</b>	2	12.50%
<b>No mejora</b>	1	6.25%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 39 apreciamos, en un 50.00% que los colaboradores del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa consideran totalmente que una mayor efectividad en la producción del personal genera mejores costos y mayor demanda de los servicios públicos, el 31.25% regularmente, el 12.50% a veces, y el 6.25% considera que no mejora.

38.- ¿Una mejor calidad del servicio de producción de los servidores públicos, mejoraría las perspectivas de los usuarios?

**Tabla N° 40**  
**Calidad en el Servicio**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Considerablemente</b>	9	56.25%
<b>Regularmente</b>	4	25.00%
<b>A veces</b>	2	12.50%
<b>No mejora</b>	1	6.25%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 40 apreciamos, en un 56.25% que, el colaborador del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa afirma considerablemente que una mejor calidad de producción de los servidores públicos mejoraría las perspectivas de los usuarios, el 25.00% regularmente, el 12.50% a veces, y el 6.25% considera que no mejora.

39.- ¿Un control de trabajo adecuado de los trabajadores municipales, mejoraría el tiempo que tienen que esperar los usuarios cuando requieren sus servicios?

**Tabla N° 41**  
**Trabajo Adecuado**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Totalmente</b>	7	43.75%
<b>Si mejora</b>	6	37.50%
<b>Talvez</b>	2	12.50%
<b>No mejora</b>	1	6.25%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 41 apreciamos, en un 43.75% que los colaboradores del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa consideran totalmente que un control de trabajo adecuado de los trabajadores municipales mejoraría el tiempo que tienen que esperar los usuarios cuando requieren sus servicios, el 37.50% afirman que, si mejora, el 12.50% talvez debe mejorar, y el 6.25% considera que no mejora.

40.- ¿Está de acuerdo que un incremento de los salarios de los servidores públicos incentivaría a mejorar la producción, por lo tanto, mejorarían las perspectivas de los usuarios?

**Tabla N° 42**  
**Mejora Salarial**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Totalmente</b>	7	43.75%
<b>De acuerdo</b>	7	43.75%
<b>A veces</b>	1	6.25%
<b>En desacuerdo</b>	1	6.25%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 42 apreciamos, en un 43.75% que los colaboradores del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa consideran totalmente que un incremento de los salarios de los servidores públicos incentivaría a mejorar la producción, por lo tanto, mejorarían las perspectivas de los usuarios, el 43.75% está de acuerdo, el 6.25% a veces, y el 6.25% está en desacuerdo.

41.- ¿Considera que el buen desempeño del conocimiento del trabajado de los profesionales genera cierto grado de tranquilidad y confianza en los usuarios?

**Tabla N° 43**  
**Tranquilidad y Confianza**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Totalmente</b>	6	37.50%
<b>Si considera</b>	8	50.00%
<b>Talvez</b>	1	6.25%
<b>No considera</b>	1	6.25%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 43 apreciamos, en un 37.05% que los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa consideran totalmente que el buen desempeño del conocimiento del trabajado de los profesionales genera cierto grado de tranquilidad y confianza de los usuarios, el 50.00% afirman que, si considera, el 6.25% talvez, y el 6.25% no considera.

42.- ¿Cómo califica el compromiso institucional que tienen los profesionales para generar una mejor calidad de atención al usuario?

**Tabla N° 44**  
**Calidad de Atención al Usuario**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Excelente</b>	2	12.50%
<b>Bueno</b>	7	43.75%
<b>Regular</b>	6	37.50%
<b>Deficiente</b>	1	6.25%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 44 apreciamos, en un 12.50% que, el colaborador del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa califica como excelente el compromiso institucional que tienen los profesionales para generar una mejor calidad de atención al usuario, el 43.75% como bueno, el 37.50% regular, y el 6.25% califica como deficiente.

43.- ¿Los colaboradores de la institución muestran una conducta apropiada que facilite el mejor entendimiento o comprensión del usuario?

**Tabla N° 45**  
**Entendimiento al Usuario**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Totalmente</b>	2	12.50%
<b>Si muestran</b>	7	43.75%
<b>Talvez</b>	4	25.00%
<b>No muestran</b>	3	18.75%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 45 apreciamos, en un 12.50% que los colaboradores del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa consideran totalmente que los colaboradores de la institución muestran una conducta apropiada que facilita el mejor entendimiento o comprensión del usuario, el 43.75% afirman que, si muestran, el 25.00% talvez, y el 18.75% considera que no muestran.

44.- ¿Está de acuerdo que una correcta presentación personal y mejor trato de los colaboradores de la institución genera una mayor familiaridad del usuario con la institución?

**Tabla N° 46**  
**Presentación Adecuada**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Totalmente</b>	8	50.00%
<b>De acuerdo</b>	5	31.25%
<b>A veces</b>	2	12.50%
<b>En desacuerdo</b>	1	6.25%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 46 apreciamos, en un 23.91% que los colaboradores del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa está totalmente de acuerdo que una correcta presentación personal y mejor trato de los colaboradores de la institución genera una mayor familiaridad del usuario con la institución, el 31.25% está de acuerdo, el 12.50% a veces, y el 6.25% está en desacuerdo.

45.- ¿Cómo califica la capacidad de liderazgo de los profesionales para llegar al convencimiento pleno del servicio de los usuarios?

**Tabla N° 47**  
**Buen Servicio al Usuario**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>Excelente</b>	1	6.25%
<b>Bueno</b>	4	25.00%
<b>Regular</b>	8	50.00%
<b>Deficiente</b>	3	18.75%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Instrumento aplicado para la investigación.*

*Elaboración: Propia*

**Interpretación:**

En la tabla 47 apreciamos, en un 25% que, el colaborador del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa califica como excelente la capacidad de liderazgo de los profesionales para llegar al convencimiento pleno del servicio de los usuarios, el 25.00% califica como bueno, el 50.00% regular, y el 18.75% como deficiente.



#### **IV. ANALISIS, DISCUSIÓN Y PROPUESTA**

#### **4.1. Análisis**

El propósito de esta investigación tiene como objetivo determinar cuál es la influencia del desempeño del personal en el nivel de satisfacción del usuario en el área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote 2017.

En la actualidad se sabe que las Entidades Públicas, tales como las Municipalidades, tienen como función básica brindar un servicio de calidad a todas las personas que en ellas buscan su atención, por lo que es indispensable un buen desempeño laboral de los colaboradores del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa, puesto que logrando esto las entidades podrán alcanzar el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

**Resultados obtenidos del primer objetivo específico:** Para determinar los factores del desempeño del personal, se desarrolló 4 dimensiones, las cuales se detallan a continuación:

**Primera Dimensión:** Aquí tenemos a la Estructura Municipal, que consta de 5 indicadores y los resultados están descritos en la tabla 3 al 7; donde la cultura organizacional (normas, valores y actitudes) es percibida por parte del usuario en un 42.39% como regular; respecto al reglamento municipal para desarrollar un buen desempeño de sus funciones, el 42.39% considera que algunos trabajadores aplican regularmente el Reglamento; la distribución del personal también es calificada con el 42.39% como regular; la seguridad e infraestructura de la Municipalidad se califica con el 42.39% como regular y por último los equipos y/o herramientas de la institución son calificados con el 55.43% como regular. Estos indicadores reflejan ciertas deficiencias del sistema estructural del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial Del Santa, lo cual se debe mejorar.

**Segunda Dimensión:** Tenemos a la Productividad de los servidores públicos de Registro Civil de la Municipalidad, que contiene 4 indicadores ilustrados en la tabla 8 al 11; donde

la efectividad de la producción del personal es calificada con un 39.13% como regular, la calidad de servicio del personal refleja en un 41.30% como regular, el control del trabajo arroja un 40.22% como regular y el mejoramiento de los salarios respecto al costo y demanda, refleja un 39.13% como buena la idea de un incremento de los sueldos o salarios. Esto nos indica que una mayor productividad mejoraría la calidad de servicio siempre y cuando exista un mejor control del personal para llegar a la eficiencia, también los incentivos y bonos de producción mejoraría el desempeño de las funciones de los servidores públicos.

**Tercera Dimensión:** Tenemos al Profesionalismo de los servidores públicos, refelejados en 5 indicadores, descritos en los resultados en la tabla 12 al 16; en el cuál tenemos el conocimiento del trabajo de los servidores municipales del área que refleja un 42.39% como regular; el compromiso institucional que tienen para el desempeño de sus funciones es el 41.30% de regular; el 34.78% considera como buena la conducta apropiada que tiene los colaboradores al desempeñar sus actividades; el 40.22% califica como regular la presentación personal o imagen de sus empleados y el 48.91% considera como regular la capacidad de liderazgo de los funcionarios en la toma de sus decisiones. Estos resultados nos indica que hace falta más profesionalismo por parte de los trabajadores municipales para poder servir a las personas.

**Cuarta Dimensión:** Contiene a la Implementación Informatica, reflejada en 3 indicadores descritos en la tabla 17 al 19; donde el 34.78% considera que no existe una buena implementación informática y tecnológica en la institución; el 36.96% califica como regular la investigación y desarrollo tecnológico para un mejor servicio y el 35.87% considera regularmente que debe existir una mejor distribución estadística y archivos que mejoren el desempeño laboral en Registro Civil de la Municipalidad. Ante estas deficiencias tecnológicas cabe precisar que se debe implementar nuevas o mejores técnicas y métodos para brindar un mejor servicio.

**Resultados obtenidos del segundo objetivo específico:** Para determinar los factores del nivel de satisfacción del usuario, tenemos cuatro dimensiones:

**Primera Dimensión:** Tenemos a la Confianza del usuario, descritos en 5 indicadores reflejados en la tabla 20 al 24; donde el 39.13% califica como bueno desempeño laboral para llegar al convencimiento del usuario; el 38.04% de los usuarios asegura que los servidores públicos le transmiten buena tranquilidad y seguridad en la atención de sus servicios; el 36.96% del público afirma que regularmente los empleados le transmiten cierto grado de familiaridad con la institución; el 46.74% afirma que la calidad de atención del personal es regular y 48.91% califica como regular el nivel de comprensión respecto a la atención de sus servicios. Estos resultados indican que hace falta un mejor desempeño laboral para llegar a un nivel óptimo de confianza de los usuarios del municipio.

**Segunda Dimensión:** Tenemos a la Expectativa del usuario, descritos en 3 indicadores establecidos en la tabla 25 al 27; los resultados nos muestran al 43.48% de los usuarios con una perspectiva regular de la institución; la misma cifra de 43.48% califica como moderado o regular tiempo de espera de las personas para el trámite de sus documentos y el 45.65% de los usuarios califica como buena la relación de costo demanda de los usuarios. Estos indicadores reflejan que hace falta mayor destreza de atención al público, evitando las colas de pago, tiempo de espera, así como una reducción de costos para generar una mayor demanda.

**Tercera Dimensión:** Los resultados que se reflejan en la tabla 28 es la Comunicación (verbal, escrita o internet), donde el 38.04% califica como regular el desempeño de estos factores. Esto nos indica que hace falta un poco más de difusión comunicativa por diferentes medios, como el servicio telefónico o tramites en línea por citar algunos.

**Cuarta Dimensión:** Los resultados que se reflejan en la tabla 29 es la Accesibilidad, donde el 35.87% califica como buena la ubicación, reconocimiento y distribución. Si bien es cierto la Municipalidad tiene una excelente ubicación localizada en la plaza de armas

de Chimbote, hace falta una mejorar la distribución de sus oficinas para tener una buena accesibilidad de los usuarios.

**Resultados obtenidos en el tercer objetivo específico:** Para analizar de como el profesionalismo y eficiencia del personal influye en el nivel de satisfacción del usuario del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa, temenos los siguientes resultados:

Como primer paso, analizaremos la eficiencia de los colaboradores, tomados como referencia de los resultados obtenidos en la tabla 30 al 33. Para analizar si una mayor efectividad en la producción generaría costos bajos y una mejor demanda en la producción de los servicios, el 44.57% afirma regularmente que está de acuerdo; si una mejor calidad de servicio de producción mejoraría las perspectivas de los usuarios, el 41.30% está regularmente de acuerdo; si ante un control adecuado de trabajo se mejoraría el tiempo de espera de las personas, el 48.91% cree que si mejoraría y por último el 49.57% está de acuerdo que un incremento de los salarios de los empleados incentivaría a mejorar la producción. Por lo tanto, si mejoran gradualmente estos indicadores, las perspectivas de los usuarios hacia la comuna, se incrementaría relativamente.

Como segundo paso de este objetivo analizaremos el profesionalismo de los colaboradores públicos, tomados como referencia de los resultados obtenidos en la tabla 34 al 38. Aquí tenemos al 51.09% que si considera que el buen desempeño del conocimiento del trabajo profesional genera una mayor tranquilidad y confianza en los usuarios; el 43.48% califica como regular el compromiso institucional que tienen los profesionales para generar una mejor calidad de atención; el 41.11% creen que los colaboradores públicos si muestran una conducta apropiada que facilite el mejor entendimiento o comprensión del usuario; el 41.30% está de acuerdo que una presentación personal adecuada y un mejor trato de los colaboradores públicos genera una mayor familiaridad del usuario con la institución y finalmente el 35.87% califica como regular la capacidad de liderazgo de los profesionales para llegar al convencimiento optimo del

servicio de los usuarios de Registro Civil de la Municipalidad Provincial. Estos resultados nos llevan al análisis siguiente, si mejoramos los cinco indicadores del profesionalismo, mediante acciones inmediatas, vamos a llegar a incrementar la confianza y satisfacción del usuario en bien de la comuna.

#### **4.2. Discusión**

Con relación a la investigación que es determinar las incidencias del desempeño laboral en la satisfacción del usuario del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa, 2017. Podemos determinar que el desempeño laboral, en todos sus aspectos de mantiene en un término regular; mientras que la satisfacción del usuario también se mantiene en este nivel, manteniendo una concordancia entre ambas variables de manera regular, determinando dicha concordancia en los diferentes rubros o aspectos.

El estudio se refuerza con **Pereira, M. (2014)** en su investigación “Clima laboral y servicio al cliente en el Hospital Central de Quetzaltenango”, donde determina que los resultados demostraron que en la Institución materia de estudio, el clima percibido se encuentra en el nivel favorable; pues la mayoría de sus colaboradores se encuentra a gusto al expresarlo de esta manera, a pesar de algunas diferencias entre sus respuestas. Por esto se concluyó que el clima laboral tiene relación con el servicio al cliente porque sí existe armonía y respeto entre los trabajadores, además éstos reconocen la existencia del mismo ya que los compañeros de trabajo y los pacientes que son los clientes reconocen que los servicios recibidos son de calidad.

Asimismo, **Rodríguez. A, et. Al. (2010)**, en su tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del Desempeño: “Evaluación en una Empresa Pública Chilena”. Los resultados demostraron que la relación entre el clima y organizacional y la satisfacción laboral es significativa. El estudio concluye que, las empresas deben evaluar periódicamente las relaciones sociales que se han establecido entre sus trabajadores además las instituciones deben preocuparse por desarrollar entre su

personal las denominadas capacidades blandas como son la motivación, la autoestima, el liderazgo, etc.

Además, el estudio se refuerza con **Toala, S. (2014)**, en su tesis “Diseño del clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre Municipio de Jipijapa, 2013”. Es decir, es importante realizar un diagnóstico de clima organizacional para conocer las percepciones que el colaborador tiene de las características de la organización y determinar su incidencia en el desempeño profesional de los servidores.

**Casas, L. et. Al. (2014)**, en su estudio “Programa de participación y reconocimiento para mejorar el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao”. El estudio revela los resultados de la aplicación del Programa de Participación y Reconocimiento, el cual buscó elevar el nivel de clima laboral percibido por los trabajadores. Previo a la aplicación del Programa se aplicó un pretest en el cual se determinó que el nivel del clima personal percibido por el personal era pésimo. Luego de la aplicación del Programa, se aplicó un post test, determinando que el nivel del clima laboral percibido por el personal era adecuado.

También sobre los resultados en la efectividad de la producción del personal es calificada con un 39.13% como regular, la calidad de servicio del personal refleja en un 41.30% como regular, el control del trabajo arroja un 40.22% como regular y el mejoramiento de los salarios refleja un 39.13% si mejora el incrementos de los sueldos o salarios, esto nos indica que una mayor productividad mejoraría la calidad de servicio si hay de por medio un incentivo o incremento de salario para un mejor desempeño de sus funciones.

Respecto al resultado del profesionalismo de los servidores públicos; el cuál tenemos el conocimiento del trabajo de los servidores municipales del área que refleja un 42.39% como regular; el compromiso institucional que tienen para el desempeño de sus funciones es el 41.30% de regular; el 34.78% si considera que los colaboradores municipales tienen

una conducta apropiada al desempeñar sus actividades; el 40.22% califica como regular la presentación personal o imagen de sus empleados y el 48.91% considera como regular la capacidad de liderazgo de los funcionarios en la toma de sus decisiones, lo cual indica que hace falta más profesionalismo por parte de los trabajadores municipales para poder servir a las personas.

**Guevara, D. (2010)**, en su tesis “Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de una empresa Petrolera Maturín, Monagas” concluye sobre el índice global de satisfacción laboral evidencio que existen diferencias significativas entre la apreciación de los grupos de control y experimental sobre el asunto estudiado, lo cual justifica la implementación de medidas correctivas en la organización del trabajo y la mejora de los programa de calidad de vida existentes a través de la gestión de la gerencia de recursos humanos, con el fin de propiciar el aumento de bienestar psíquico social del trabajador, lo cual contribuirá positivamente en la productividad general.

Mientras que **Vargas, J. (2010)**, en su estudio “Propuesta de Mejoramiento del Clima Laboral de la Alcaldía de Santa Rosa de Cabal”. Determina que los resultados permiten identificar el nivel de clima laboral en la Administración Municipal de Santa Rosa de Cabal, como moderadamente bueno, en un nivel ni muy alto ni muy bajo, es decir regular. Por lo tanto, concluye que los colaboradores perciben que existe una buena relación con el equipo de trabajo, sin embargo, se deben fortalecer, a través de capacitaciones y otras estrategias, otros indicadores como las relaciones entre jefes, el liderazgo, la comunicación, tolerancia por las ideas e iniciativas del colaborador, satisfacción y motivación por los recursos, etc.

**Chang. J. (2014)**, en su tesis “Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos”. Concluye sobre que el cliente carece de estrategias que orienten el comportamiento, capacidad y actitud de los trabajadores; no se cuenta con la adecuada infraestructura, que fortalezca la calidad de los servicios ofrecidos, para aumentar la satisfacción de los usuarios y se genere una imagen institucional. Por lo tanto,



se concluye que es deficiente. El estudio concluye que el usuario de los servicios prestados por la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, no se siente del todo satisfecho, ello debido a la variabilidad de los colaboradores al momento de ser atendidos en relación a la orientación, cortesía, amabilidad, el servicio en sí y a la deficiente ambientación de las instalaciones, ya que el usuario, espera que la atención sea la adecuada en aspectos como: información brindada, cortesía, amabilidad y rapidez; además que, las instalaciones sean cómodas, limpias, con la seguridad, y servicios básicos indispensables disponibles.

#### **4.3. Propuesta**

Obtenido los resultados, se podría aplicar las siguientes acciones inmediatas como propuestas:

**Primera Propuesta:** Se tiene que implementar y mejorar los diferentes niveles del desempeño laboral de los colaboradores públicos del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa. Esta medida sería posible mediante las siguientes acciones:

- ☐ Implementación de nuevos equipos de trabajo y mejor tecnología que generen un ambiente laboral adecuado de los servidores públicos para el buen desempeño de sus funciones.
- ☐ Distribución adecuada del personal, mediante una reorganización del personal, que permita generar una mayor efectividad en la producción.
- ☐ Continua supervisión y un control permanente de monitoreo y observación del personal, de tal manera que se solucionen las deficiencias de trabajo y permita un buen desarrollo funcional.

**Segunda Propuesta:** Se debe de capacitar y orientar de manera permanente a todos los colaboradores públicos de la oficina de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa, mediante conferencias, talleres, seminarios y otros para un mejor desempeño de sus funciones y tratar de llegar a una plena satisfacción del usuario. Con esta acción

lograríamos motivar el sentido profesional y técnico de los funcionarios y servidores públicos como la capacidad de liderazgo, profesionalismo, responsabilidad, respeto y humildad para lograr el pleno convencimiento del compromiso institucional que deben tener con la organización en la toma de decisiones en beneficio del usuario.

**Tercera Propuesta:** Se debe de incrementar gradualmente los incentivos salariales y bonos de producción a todos los trabajadores de la institución, para obtener una mayor motivación durante la realización de su trabajo. Esta medida de acción se generaría producto del plus adicional del gobierno central a las municipalidades si logran cumplir todas sus metas.

**Cuarta Propuesta:** Se tiene que aplicar e incentivar el uso de técnicas de estrategias, investigación y desarrollo para una mejor atención al usuario. Se deben aplicar técnicas adecuadas de atención a los usuarios, tales como: La implementación de uniformes de trabajo y buena presentación personal, la identificación con la institución, mejor comunicación con el usuario y adecuado ambiente de trabajo que genere la plena satisfacción del usuario.

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **5.1. Conclusiones**

De acuerdo con los resultados obtenidos de esta investigación, se evidencia que si existe relación de influencia del desempeño del personal en el nivel de satisfacción del usuario dentro del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa.

**5.1.1.** Se ha determinado de forma global que el desempeño del personal se da de manera regular en todas las actividades dentro del interior de la Municipalidad Provincial del Santa, específicamente en el área de Registro Civil, cuyo resultado se da de manera regular, manteniéndose entre los márgenes del 40% al 50% en todos los indicadores (Ver tabla del 3 al 19). Por lo tanto, se concluye que el desempeño del personal mantiene un nivel concordante recíproco de regular desempeño en todas las actividades, la cual va corrigiendo algunas deficiencias con el transcurso del tiempo.

**5.1.2.** Se ha determinado de manera general que la satisfacción del usuario tiene influencia y mantiene un nivel concordante con el desempeño laboral, teniendo como resultado los porcentajes del 40% al 50% de forma regular en todos sus indicadores (Ver tabla del 20 al 29). Por lo tanto, se concluye que los indicadores de satisfacción al público van mejorando por factores como el buen trato, mejor cordialidad, relación directa, es más paciente, etc. también podemos apreciar que los reclamos y quejas de los usuarios no registran cantidades considerables, se mantienen en un nivel bajo, lo cual indica mejoría en el servicio al cliente.

**5.1.3.** Se ha establecido que los resultados del análisis del cumplimiento de la labor de los colaboradores públicos específicamente con profesionalismo y eficiencia, se mantiene dentro del orden del 35% al 45% en un nivel regular (Ver tabla 30 al 38). Por lo tanto, al concluir el análisis de este resultado, apreciamos que existe una relación de influencia de eficiencia profesional de los servidores públicos para mejorar el nivel de satisfacción del usuario progresivamente.

## **5.2. Recomendaciones**

Al concluir la presente investigación científica hacemos las siguientes recomendaciones:

**5.2.1.** Los funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa, especialmente en el área de Registro Civil, deben buscar estrategias y políticas de desarrollo que contribuyan a mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos para el cumplimiento de sus metas. Se debe aplicar un sistema de capacitación de trabajo permanente dado que las leyes están en constante cambio y al no tener conocimiento de estas se pueden cometer errores que perjudiquen la entidad y la del mismo funcionario, se debe realizar supervisiones continuas y control adecuado de trabajo que generen una mayor productividad, y por último se debe implementar equipos modernos y nueva tecnología, de tal manera que la gestión administrativa sea más eficiente y eficaz.

**5.2.2.** Mantener la idea clara al personal que el usuario está primero sobre todo y que este siempre tiene la razón. Se debe dar un excelente trato al cliente mediante una buena comunicación, mostrar una buena imagen mediante una correcta presentación personal, actualizar los portales web, crear boletines informativos, actualizar las estadísticas vitales, generar expectativa al cliente y tomar en cuenta sus consultas de tal manera que este pueda satisfacer todas sus necesidades.

**5.2.3.** Tomar conciencia y analizar los resultados obtenidos respecto a la eficiencia y profesionalismo, para poner de manifiesto un buen nivel de los colaboradores públicos, pensando en un servicio de calidad y excelencia que satisfaga la necesidad del usuario. Buscar a través del monitoreo permanente y asesoramiento adecuado mejorar la productividad de cada colaborador de la institución para que este pueda aplicar las herramientas correctas y técnicas adecuadas en beneficio de la Municipalidad.

## **VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Armas Sandoval, L. (2012) *Tesis: “Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Sanagorán, Sánchez Carrión, La Libertad, 2012”*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Bayona Bohórquez, Jaime (2012) *“El concepto de equipo en la investigación sobre efectividad en equipos de trabajo”* Pontificia Universidad Javeriana, Colombia
- Bonilla De La Cruz, Eusebio y Huamán Pari, Jaime. (2011) *Tesis: “Clima Organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica 2010”*, Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Casas Julián, Luis y López Gómez, Jorge (2014) *Tesis: “Programa de participación y reconocimiento para mejorar el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao”*. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Chang Figueroa, Juan (2014) *Tesis: “Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos”*, Universidad Rafael Landívar.
- Chiavenato, Idalberto (2006) *“Introducción a la teoría general de la Administración”*, séptima edición.
- Guevara D. Wilmer (2010) *Tesis: “Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de una empresa Petrolera Maturín, Monagas”*, Universidad de Venezuela.
- Kotler Philip, Jan (2006) *“Medición de la satisfacción del cliente como parte de la administración de la Calidad de Servicio”*
- Palomino Ore, Carla (2011) *Tesis: “El Clima Organizacional y el desempeño laboral en el aérea de contabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito de ICA”*, Universidad Privada San Juan Bautista.

- Peláez León, Oswaldo (2010) *Tesis: “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”*, Universidad Nacional de San Marcos,
- Pereira Méndez, Catherine (2014) *Tesis: “Clima laboral y servicio al cliente en el Hospital Central de Quetzaltenango”*, Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango.
- Rivera Seijas, Carlos y Sotero Vásquez, César (2017) *Tesis: “Factores motivadores del desempeño laboral y su relación con la satisfacción de los usuarios de RENIEC agencia santa del distrito de Chimbote en el primer trimestre del año 2017”*, Universidad Privada Antenor Orrego.
- Rodríguez Andrés, Retamal María, Lizana José y Cornejo Felipe (2010) *Tesis: “Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del Desempeño”*, Universidad Nacional de Santiago.
- Ruiz Meza, Judith (2014) *Tesis: “Clima institucional y desempeño laboral en la Municipalidad provincial de Sánchez Carrión”*, Universidad Nacional de Trujillo.
- Toala Bozada, Sandra. (2014) *Tesis “Diseño de clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre Municipio de Jipijapa, 2013”*, Universidad Privada Antenor Orrego.
- Vargas Buitrago, Jhon (2010) *Tesis: “Propuesta de Mejoramiento del Clima Laboral de La Alcaldía de Santa Rosa de Cabal”*, Universidad Tecnológica de Pereira.
- Villanueva Salinas, César (2016) *“Gestión de la calidad bajo el enfoque de la cultura de colaboradores y su clima laboral en Mypes del sector comercio, rubro de materiales de construcción, en el distrito de Chimbote, año 2016”*.



- Atalaya Pisco, María Clotilde. (1999). *“Satisfacción Laboral y Productividad”*. Recuperado de <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- Alva Zapata, José y Juárez Morales, Junior (2015). *“Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014”* Recuperado de <https://repositorio.Upao.edu.pe/handle/upaorep/716>
- Fuentes Navarro, Silvia (2012) Tesis: *“Satisfacción laboral y su influencia en la productividad”*. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Morales Carrasco, Carlos (2010). *“La satisfacción laboral de los trabajadores y su repercusión en productividad de las empresas”*. Monografía pg. 1, 2 y 3 Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos82/a-satisfaccion-laboral-y-productividad-empresas-ambato-a/a-satisfaccion-laboral-y-productividad-empresas-ambato-a.shtml>
- Thompson, Iván (2006) *“lograr la plena Satisfacción del Cliente es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente de los clientes y del mercado”*. Recuperado de <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

## **VII. ANEXOS**

Anexo N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “DESEMPEÑO DEL PERSONAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO: REGISTRO CIVIL MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA - CHIMBOTE 2017”

PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICES	OPCIONES DE RESPUESTA				MARCO TEORICO	MARCO CONCEPTUAL	METODOLOGIA
							E	B	R	M			
¿De qué manera el Desempeño del Personal influye en el Nivel de Satisfacción del Usuario del Área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial Del Santa - Chimbote 2017?	<b>H<sub>1</sub></b> El desempeño del personal imbuidos de profesionalismo y eficiencia si influyen significativamente en la satisfacción del usuario en el área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial Del Santa – Chimbote 2017.	<b>OBJETIVO GENERAL</b>  Definir como el desempeño del personal influye en el nivel de satisfacción del usuario en el área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial Del Santa – Chimbote 2017.  <b>OBJETIVO ESPECIFICO</b>  <b>01.</b> Determinar los factores del desempeño del personal del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote 2017, referente a su estructura, productividad	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>          <b>Desempeño del Personal</b>	<b>Estructura</b>	<b>Cultura Organizacional</b>	¿Cómo califica, la estructura de la organización Municipal, para desarrollar un buen desempeño laboral?					<b>1. Desempeño laboral</b> El desempeño laboral, dentro de las instituciones juega un rol muy importante, de tal manera que existen muchas teorías e investigaciones donde diferentes autores conceptualizan de manera diversa. <b>Factores que influyen:</b> <b>a) Mala organización</b> Muchas compañías se equivocan en la programación y organización de sus trabajadores, habitualmente no de forma general pero sí en detalles que afectan negativamente en el conjunto. <b>b) Remuneración Justa Para (Richason (2017),</b> La retribución es un modo para favorecer el desarrollo de la moral, incrementar la motivación del empleado. La remuneración consiente motivar a los trabajadores a ser más productivos, pero no tiene que ser	<b>1. Desempeño del Personal:</b> El desempeño laboral, se define como las acciones o comportamientos que se observan en los empleados dentro de una institución, en la forma como estos realizan sus actividades para el logro de sus objetivos trazados. En conclusión, un buen desempeño laboral es la fortaleza más importante que tiene una organización.  <b>a. Estructura</b> La estructura de una institución es definida como el aspecto en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades dentro de las organizaciones respecto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos que existen, sea cual fuere la posición en el nivel. Este fundamento se manifiesta de la composición orgánica de la institución, la misma que es representada en el organigrama, la cual es llamada Estructura Organizacional.	<b>1. Tipo y diseño de investigación</b>  El presente trabajo es de tipo no experimental, transversal - correlacional, con enfoque cuantitativo porque se encarga de describir y analizar la relación entre dos variables en un determinado momento: Desempeño del personal y nivel de satisfacción del usuario.  El diseño de investigación para este tipo de estudio es correlacional - causal, cuya representación se gráfica de
					<b>Reglamento Municipal</b>	¿Considera, que el Reglamento Municipal es aplicado correctamente en la institución, para un buen desempeño en la toma de decisiones?							
					<b>Distribución de Personal</b>	¿Cómo califica la estructura de la distribución del personal, en la aplicación al buen desempeño de los trabajadores?							
					<b>Seguridad e Infraestructura</b>	¿Como califica, la estructura de la seguridad e infraestructura Municipal para desarrollar un buen desempeño laboral?							
					<b>Equipos y Herramientas</b>	¿Cómo percibe, el estado de los equipos y herramientas de la institución, para el buen desempeño del personal?							
			<b>Desempeño del Personal</b>		<b>Mayor Efectividad</b>	¿Cómo califica la efectividad de la producción del personal en función a un buen desempeño laboral para el logro de sus objetivos?							
					<b>Calidad de los Servicios</b>	¿Cómo califica la producción en función a la calidad del servicio de los servidores públicos de la oficina para brindar un buen desempeño laboral?							





					<b>Tiempo de Espera</b>	¿Considera usted, que es realmente adecuado el tiempo que genera la realización de su trámite documentario?						<b>b) Las Expectativas:</b> Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo.	Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión. 4. Promesas que ofrecen los competidores).	medir el Desempeño del Personal y 36 ítems para medir la satisfacción del cliente)
					<b>Costo y Demanda</b>	¿Cree usted, que se debe reducir los costos de pagos de servicios de los usuarios para tener una mejor demanda de la población?						<b>c) Los Niveles de Satisfacción:</b> Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:	<b>2.3. Comunicación</b> La comunicación es el proceso que existen entre las relaciones humanas de hacer pasar información y entendimiento de las cosas y hechos de una persona a otra.	
				<b>Comunicación</b>	<b>Información Verbal</b>	¿Cómo califica, la información verbal que le brindan los servidores públicos en el desempeño de sus funciones para satisfacer sus servicios?						<b>Insatisfacción:</b> Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.  <b>Satisfacción:</b> Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.  <b>Complacencia:</b> Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.	<b>2.4. Accesibilidad</b> La accesibilidad es el grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. Es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas independientemente de las posibles limitaciones funcionales que puedan tener.	
					<b>Información por Internet</b>	¿Cómo califica, la comunicación mediante internet por parte de la institución para satisfacer sus servicios?								
					<b>Medio Escrito</b>	¿Cómo califica, la comunicación a través del medio escrito de la institución para satisfacer sus servicios?								
				<b>Accesibilidad</b>	<b>Buena Ubicación</b>	¿En qué escala califica, la accesibilidad de la institución, con respecto a su ubicación para brindar un mejor servicio?								
					<b>Reconocimiento</b>	¿En qué escala califica la accesibilidad de la institución, respecto a su reconocimiento para brindar un buen servicio?								
					<b>Distribución y Servicios</b>	¿En qué escala califica la accesibilidad de la institución, respecto a su distribución y servicios para mejorar sus necesidades?								

## Anexo N°02

### CUESTIONARIO DE ENCUESTA A USUARIOS

#### Instrucciones Primera Parte:

El presente método de encuesta busca recolectar información relacionada con el trabajo de investigación titulado “**Desempeño del Personal y Satisfacción del Usuario: Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote 2017**”, en esta parte del cuestionario se busca medir los factores del desempeño laboral y el nivel de satisfacción del usuario del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa. Sobre el particular se solicita que en las preguntas y cuadros que a continuación se presentan, elija marcando con un aspa (X) la alternativa que considere correcta, se le agradece de antemano su colaboración.

#### Factores del Desempeño del Personal del Área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa:

1.- ¿Cómo califica la estructura de la cultura organizacional de la institución (valores, normas, actitudes), para desarrollar un buen desempeño del personal?

Escala	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Factores				
Valores				
Normas				
Actitudes				

2.- ¿Considera que los colaboradores de la institución aplican correctamente el Reglamento Municipal para desarrollar un buen desempeño de sus funciones?

Permanentemente ( )  
Regularmente ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )

3.- ¿Cómo califica la distribución del personal respecto al desempeño de los servidores públicos?

Excelente ( )  
Bueno ( )  
Regular ( )  
Deficiente ( )

4.- ¿En qué escala califica la seguridad e infraestructura de la institución en el desarrollo de sus actividades?

Optimo ( )  
Bueno ( )  
Regular ( )  
Malo ( )

5.- ¿En qué estado se encuentran los equipos y herramientas de trabajo de la institución?

Escala	Optimo	Bueno	Regular	Malo
Equipos				
Computadoras				
Impresoras				
Escritorios				
Módulos				

6.- ¿Como califica la efectividad de la producción del personal (eficacia, eficiencia y capacidad) respecto a la atención de sus servicios?

<b>Escala</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
<b>Factores</b>				
<b>Eficacia</b>				
<b>Eficiencia</b>				
<b>Capacidad</b>				

7.- ¿Cómo califica la calidad de los servicios brindados por el personal (consultas, solicitudes, pagos, formatos) para atender sus servicios?

<b>Escala</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
<b>Servicios</b>				
<b>Consultas personales</b>				
<b>Solicitud/Requerimiento</b>				
<b>Caja/Pagos</b>				
<b>Partidas/Formatos</b>				

8.- ¿Cómo considera el control de trabajo (obligaciones, responsabilidad, puntualidad) de la institución para un mejor desempeño laboral?

<b>Escala</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
<b>Control</b>				
<b>Obligaciones</b>				
<b>Responsabilidad</b>				
<b>Puntualidad</b>				

9.- ¿Un buen salario o incremento en los sueldos, remuneraciones o bonos de producción de los trabajadores, mejoraría la productividad de la institución?

- Totalmente ( )  
Si mejora ( )  
Talvez ( )  
No mejora ( )

10.- ¿Cómo considera el profesionalismo del conocimiento de trabajo de los trabajadores de la institución?

- Optimo ( )  
Bueno ( )  
Regular ( )  
Deficiente ( )

11.- ¿Cómo califica el compromiso institucional que tienen los trabajadores de la Municipalidad en el desempeño de sus funciones?

- Excelente ( )  
Bueno ( )  
Regular ( )  
Deficiente ( )

12.- ¿Considera que los colaboradores de la institución muestran una conducta apropiada en el desempeño de sus funciones?

- Totalmente ( )  
Si considera ( )  
Talvez ( )  
No considera ( )

13.- ¿Cómo califica la presentación personal o imagen de los trabajadores de la Municipalidad para atender sus servicios?

- Excelente ( )  
Bueno ( )  
Regular ( )  
Deficiente ( )



14.- ¿Cómo considera la capacidad de liderazgo en la toma de decisiones por parte de los funcionarios públicos para mejorar el servicio?

- Excelente ( )
- Bueno ( )
- Regular ( )
- Deficiente ( )

15.- ¿Considera que existe una buena implementación informática y tecnológica en la institución para brindar un mejor servicio?

- Totalmente ( )
- Si considera ( )
- Talvez ( )
- No considera ( )

16.- ¿Cómo califica la investigación y desarrollo tecnológico (técnicas, métodos, innovación, creatividad) para brindar un mejor servicio del desempeño del personal?

Escala	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Factores				
Técnicas				
Métodos				
Innovación				
Creatividad				

17.- ¿Considera que debe existir una mejor distribución de datos estadísticos y archivos que mejoren el desempeño laboral del servidor público?

- Permanentemente ( )
- Regularmente ( )
- A veces ( )
- Nunca ( )

#### **Factores del Nivel de Satisfacción del Usuario del Área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa:**

18.- ¿Un buen desempeño del personal generaría un alto nivel de convencimiento del usuario?

- Totalmente ( )
- Si genera ( )
- A veces ( )
- No genera ( )

19.- ¿Le transmiten cierto grado de tranquilidad los servidores públicos de la Municipalidad?

- Permanentemente ( )
- Regularmente ( )
- A veces ( )
- Nunca ( )

20.- ¿Se siente familiarizado con la institución por la confianza que le brindan los servidores públicos?

- Totalmente ( )
- Regularmente ( )
- A veces ( )
- Nunca ( )

21.- ¿Cómo evalúa la calidad de atención del personal para satisfacer el servicio público?

- Excelente ( )
- Bueno ( )
- Regular ( )
- Deficiente ( )

22.- ¿Cómo califica el nivel de comprensión del usuario respecto a la satisfacción de sus servicios?

- Excelente ( )
- Bueno ( )
- Regular ( )
- Deficiente ( )

23.- ¿Qué criterio utilizaría si tendría de que medir la perspectiva que genera la institución?

- Muy alto ( )
- Alto ( )
- Medio ( )
- Bajo ( )

24.- ¿Cómo califica el tiempo que tiene que esperar para la entrega de sus documentos?

- Excesivo ( )
- Alto ( )
- Moderado ( )
- Bajo ( )

25.- ¿Se debe bajar los costos de pagos de servicios de los usuarios para tener una mayor demanda?

- Totalmente ( )
- Si debe mejorar ( )
- Talvez ( )
- No debe mejorar ( )

26.- ¿Cómo califica la comunicación de los servidores públicos (verbal, internet, escrito)?

Escala	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Factores				
Verbal				
Internet				
Escrito				

27.- ¿Cómo califica la accesibilidad de la institución (ubicación, reconocimiento, ubicación y servicios)?

Escala	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Factores				
Ubicación				
Reconocimiento				
Distribución				
Servicios				

### Instrucciones Segunda Parte:

En esta parte del presente método de encuesta, se busca recolectar información detallada para analizar como la productividad del personal influye en la expectativas del usuario y de qué manera el profesionalismo de los colaboradores tiene influencia en el nivel de confianza de los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa, respecto al trabajo de investigación titulado “**Desempeño del Personal y Satisfacción del Usuario: Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote 2017**”, sobre el particular se solicita que en las preguntas que a continuación se presentan, elija marcando con un aspa (X) la alternativa que considere correcta, se le agradece de antemano su colaboración.

### La Productividad del Personal y su Influencia en las Expectativas del usuario del Área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa:

28.- ¿Una mayor efectividad en la producción del personal generaría mejores costos y mayor demanda de los servicios públicos?

- Totalmente ( )
- Regularmente ( )
- A veces ( )
- No mejora ( )

29.- ¿Una mejor calidad del servicio de producción de los servidores públicos, mejoraría las perspectivas de los usuarios?

- Considerablemente ( )
- Regularmente ( )
- A veces ( )
- No mejora ( )

30.- ¿Un control de trabajo adecuado de los trabajadores municipales, mejoraría el tiempo que tienen que esperar los usuarios cuando requieren sus servicios?

- Totalmente ( )
- Si mejora ( )
- Talvez ( )
- No mejora ( )

31.- ¿Está de acuerdo que un incremento de los salarios de los servidores públicos incentivaría a mejorar la producción, por lo tanto, mejorarían las perspectivas de los usuarios?

- Totalmente ( )
- De acuerdo ( )
- A veces ( )
- En desacuerdo ( )

**El Profesionalismo de los Colaboradores y su Influencia en el Nivel de Confianza de los Usuarios del Área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa:**

32.- ¿Considera que el buen desempeño del conocimiento del trabajado de los profesionales genera cierto grado de tranquilidad y confianza en los usuarios?

- Totalmente ( )
- Si considera ( )
- Talvez ( )
- No considera ( )

33.- ¿Cómo califica el compromiso institucional que tienen los profesionales para generar una mejor calidad de atención al usuario?

- Excelente ( )
- Bueno ( )
- Regular ( )
- Deficiente ( )

34.- ¿Los colaboradores de la institución muestran una conducta apropiada que facilite el mejor entendimiento o comprensión del usuario?

- Totalmente ( )
- Si muestran ( )
- Talvez ( )
- No muestran ( )

35.- ¿Está de acuerdo que una correcta presentación personal y mejor trato de los colaboradores de la institución genera una mayor familiaridad del usuario con la institución?

- Totalmente ( )
- De acuerdo ( )
- A veces ( )
- En desacuerdo ( )

36.- ¿Cómo califica la capacidad de liderazgo de los profesionales para llegar al convencimiento pleno del servicio de los usuarios?

- Excelente ( )
- Bueno ( )
- Regular ( )
- Deficiente ( )

Gracias por su colaboración.

## Anexo N° 03

### CUESTIONARIO DE ENCUESTA A COLABORADORES

#### Instrucciones:

El presente método de encuesta, busca recolectar información detallada por parte de los servidores públicos del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa, para analizar como la productividad del personal influye en la expectativas del usuario y de qué manera el profesionalismo de los colaboradores tiene influencia en el nivel de confianza de los usuarios del área de Registro Civil de la Municipalidad, con relación al trabajo de investigación titulado **“Desempeño del Personal y Satisfacción del Usuario: Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote 2017”**, sobre el particular se solicita que en las preguntas que a continuación se presentan, elija marcando con un aspa (X) la alternativa que considere correcta, se le agradece de antemano su colaboración.

#### La Productividad del Personal y su Influencia en las Expectativas del usuario del Área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa:

1.- ¿Una mayor efectividad en la producción del personal generaría mejores costos y mayor demanda de los servicios públicos?

- Totalmente ( )
- Regularmente ( )
- A veces ( )
- No mejora ( )

2.- ¿Una mejor calidad del servicio de producción de los servidores públicos, mejoraría las perspectivas de los usuarios?

- Considerablemente ( )
- Regularmente ( )
- A veces ( )
- No mejora ( )

3.- ¿Un control de trabajo adecuado de los trabajadores municipales, mejoraría el tiempo que tienen que esperar los usuarios cuando requieren sus servicios?

- Totalmente ( )
- Si mejora ( )
- Talvez ( )
- No mejora ( )

4.- ¿Está de acuerdo que un incremento de los salarios de los servidores públicos incentivaría a mejorar la producción, por lo tanto, mejorarían las perspectivas de los usuarios?

- Totalmente ( )
- De acuerdo ( )
- A veces ( )
- En desacuerdo ( )

#### El Profesionalismo de los Colaboradores y su Influencia en el Nivel de Confianza de los Usuarios del Área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa:

5.- ¿Considera que el buen desempeño del conocimiento del trabajado de los profesionales genera cierto grado de tranquilidad y confianza en los usuarios?

- Totalmente ( )
- Si considera ( )
- Talvez ( )
- No considera ( )

6.- ¿Cómo califica el compromiso institucional que tienen los profesionales para generar una mejor calidad de atención al usuario?

- Excelente ( )
- Bueno ( )
- Regular ( )
- Deficiente ( )

7.- ¿Los colaboradores de la institución muestran una conducta apropiada que facilite el mejor entendimiento o comprensión del usuario?

- Totalmente ( )
- Si muestran ( )
- Talvez ( )
- No muestran ( )

8.- ¿Está de acuerdo que una correcta presentación personal y mejor trato de los colaboradores de la institución genera una mayor familiaridad del usuario con la institución?

- Totalmente ( )
- De acuerdo ( )
- A veces ( )
- En desacuerdo ( )

9.- ¿Cómo califica la capacidad de liderazgo de los profesionales para llegar al convencimiento pleno del servicio de los usuarios?

- Excelente ( )
- Bueno ( )
- Regular ( )
- Deficiente ( )

Gracias por su colaboración